

**KOORDINASI ANTAR STAF PT. JASA ANGKASA SEMESTA
DALAM PENGELOLAAN *WHEELCHAIR SUDDENLY* DI
AREA KEDATANGAN DI BANDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI, BALI**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 29 September - 29 November 2025



Oleh :

ANANDA CHRISTIAN Biantoro

NIT. 30623002

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

**KOORDINASI ANTAR STAF PT. JASA ANGKASA SEMESTA
DALAM PENGELOLAAN *WHEELCHAIR SUDDENLY* DI
AREA KEDATANGAN DI BANDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI, BALI**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING

Tanggal 29 September - 29 November 2025



Oleh :

ANANDA CHRISTIAN Biantoro

NIT. 30623002

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**KOORDINASI ANTAR STAF PT. JASA ANGKASA SEMESTA DALAM
PENGELOLAAN WHEELCHAIR SUDDENLY DI AREA KEDATANGAN DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI, BALI**

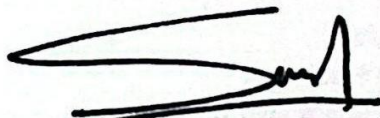
Oleh :

ANANDA CHRISTIAN BIANTORO
NIT. 30623002

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

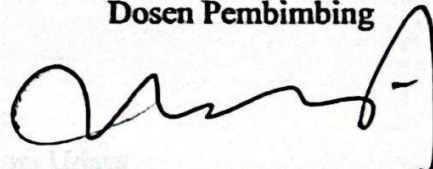
Disetujui Oleh :

Supervisor



PUTU SENA KARYANTO
NIK. 02009525

Dosen Pembimbing



AHMAD MUSADEK, ST., M.T.
NIP. 19680217 199102 1 001

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
PT. Jasa Angkasa Semesta Station Denpasar



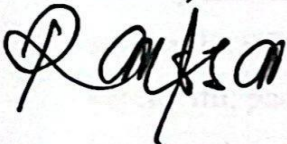
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji
Pada tanggal 26 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah
satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua,



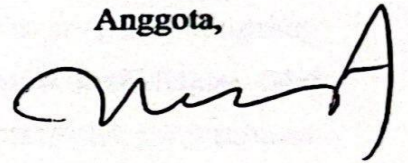
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

Sekretaris,



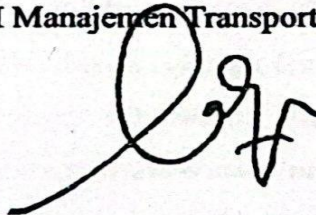
PUTU SENA KARYANTO
NIK. 02009525

Anggota,



AHMAD MUSADEK, S.T., M.T.
NIP. 19680217 199102 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D-III Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang berlangsung dari tanggal 30 September 2025 hingga 29 November 2025 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada taruna dalam mengenal lingkungan kerja secara langsung, mengaplikasikan kompetensi yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugrah dan lindungan pada hamba-Nya;
2. Orang Tua yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan ini dengan baik;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Adi Purnama, selaku *Manager Services* and Privia PT JAS *Airport Services* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
5. Bapak Putu Sena Karyanto, selaku Supervisor *Services* PT JAS *Airport Services* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
6. Ahmad Musadek, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Seluruh staf dan senior unit *Lost and Found* serta *Services* yang bertugas di PT. Jasa Angkasa Semesta Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;

9. Seluruh rekan-rekan *On the Job Training (OJT)* Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya atas kebersamaan dan kerjasamanya;

Penulis menyadari bahwa Laporan *On the Job Training (OJT)* ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Denpasar, 27 November 2025



Ananda Christian Biantoro



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat OJT	3
1.2.1 Maksud <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
1.2.2 Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
BAB 2 PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)	4
2.1 Sejarah Umum	4
2.1.1 PT. JAS	4
2.1.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
2.2 Data Umum PT JAS	7
2.2.1 Visi dan Misi PT JAS	8
2.3 Struktur Organisasi PT JAS	9
2.4 Unit Pelayanan PT JAS <i>Airport Services</i>	11
BAB 3 PELAKSANAAN OJT	13
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	13
3.1.1 Wilayah Kerja	13
3.1.2 Prosedur Pelayanan	15
3.2 Jadwal	16
3.1 Tinjauan Teori	18
3.3.1 Bandar Udara	18
3.3.2 Pelayanan Penumpang	19

3.3.3	Pelayanan <i>wheelchair</i>	20
3.3.4	<i>Suddenly Request</i>	21
3.4	Permasalahan	21
3.5	Penyelesaian Masalah	23
BAB 4	PENUTUP	24
4.1	Kesimpulan	24
4.1	Saran	24
DAFTAR	PUSTAKA	26
LAMPIRAN		27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT JAS	5
Gambar 2. 2 Bandara I Gusti Ngurah Rai	7
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT JAS Station Denpasar	9
Gambar 3. 1 penumpang menunggu wheelchair	22



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT JAS Airport Services.....	8
Tabel 3. 1 Tabel Kegiatan On The Job Training (OJT).....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	27
-----------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi di bawah naungan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia di bidang industri penerbangan. Sebagai salah satu kampus vokasi di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP), Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki visi untuk menghasilkan taruna dan taruni yang profesional, berintegritas, serta memiliki daya saing tinggi di industri penerbangan, baik pada tingkat nasional maupun internasional.

Dalam menjalankan atau mengimplementasikan visi tersebut poltekbang Surabaya menerapkan salah satu program pembelajarannya yakni: praktek kerja lapangan atau OJT (*On the Job Training*). Mata kuliah OJT ini merupakan mata kuliah yang sifatnya wajib dan memiliki kriteria keterampilan berkarya serta ditempuh dalam waktu satu (1) semester penuh. Tujuan mata kuliah OJT ini adalah memberikan pengalaman langsung peserta didik (taruna) bagaimana tata cara atau mekanisme sebuah teori diimplementasikan dalam dunia nyata. Tujuan lainnya adalah mengenalkan, menumbuhkan dan mengembangkan keterampilan dan keahlian serta kerjasama tim dalam penyelesaian pekerjaan.

Pada kesempatan OJT kali ini, kami ditempatkan di PT. JAS yang berada di BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI - Bali, adapun objek atau bidang kegiatan yang dilaksanakan yaitu penanganan penumpang berkebutuhan khusus dan manajemen penanganan bagasi yang masing-masing berada di divisi *services* dan *lost and found*. Pada ke-dua (2) bidang kegiatan yang di OJT kan tersebut kami secara umum terlibat langsung dalam penanganan operasional dari awal proses sampai dengan akhir proses. Untuk bidang kegiatan *services* kami (peserta OJT) terlibat secara langsung untuk menangani penumpang

berkebutuhan khusus dalam mendapatkan pelayanan *wheelchair* ke dan dari pesawat sampai dengan daerah penjemputan. Sedangkan untuk bidang kegiatan *lost and found* peserta OJT terlibat mulai dari penurunan bagasi dari *belt* sampai dengan pencatatan data bagasi. Selanjutnya bilamana ada *claim tag* bagasi dari penumpang terkait dengan kepemilikan bagasi, kerusakan bagasi, kehilangan bagasi sampai dengan tidak terangkutnya bagasi pada penerbangan yang sama juga ikut diselesaikan.

Selama pelaksanaan OJT, peserta mengamati seringkali ada permintaan mendadak kebutuhan kursi roda (*wheelchair*) yang tidak diprediksi sesuai dengan jadwal dan perencanaan awal. Kondisi ini menimbulkan situasi yang tidak terduga di lapangan, di mana jumlah penumpang yang membutuhkan layanan *wheelchair* bertambah secara tiba-tiba, sehingga ketersediaan unit menjadi tidak seimbang dengan permintaan. Situasi ini tidak hanya menghambat kelancaran operasional, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada penumpang yang membutuhkan bantuan khusus.

Pada pelaksanaan OJT ini kami mendapatkan pengalaman tentang bagaimana proses penanganan penumpang berkebutuhan khusus dan bagaimana cara penyelesaiannya. Demikian juga pada bidang *lost and found*, kami mendapatkan pengalaman tentang bagaimana proses penyelesaian *claim tag* bagasi bagi penumpang yang memiliki problem terkait dengan status dan kondisi bagasinya. Pada kesempatan ini peserta OJT ingin menekankan laporan kegiatan OJT dengan judul "Koordinasi Antar Staf PT. Jasa Angkasa Semesta Dalam Pengelolaan *Wheelchair* Suddenly Di Area Kedatangan Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali".

1.2 Maksud dan Manfaat OJT

1.2.1 Maksud *On the Job Training* (OJT)

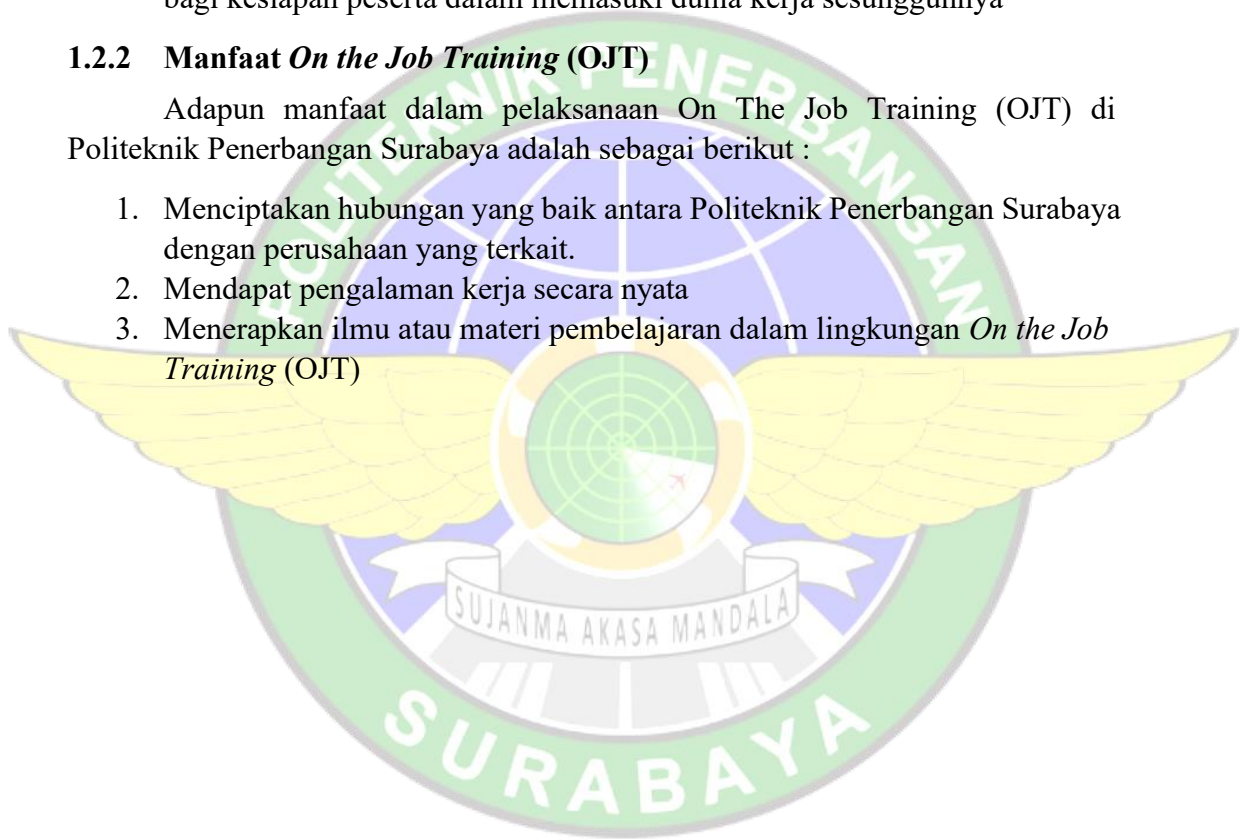
Adapun maksud dari pelaksanaan On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir Pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui lingkungan kerja di tempat *On the Job Training* (OJT)
2. Mengembangkan kompetensi dan keterampilan sesuai dengan bidang yang dipelajari
3. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan koordinasi, baik antar rekan kerja maupun dengan atasan
4. Membentuk sikap disiplin dan profesionalisme, yang menjadi dasar penting bagi kesiapan peserta dalam memasuki dunia kerja sesungguhnya

1.2.2 Manfaat *On the Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dalam pelaksanaan On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan hubungan yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan yang terkait.
2. Mendapat pengalaman kerja secara nyata
3. Menerapkan ilmu atau materi pembelajaran dalam lingkungan *On the Job Training* (OJT)



BAB 2

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Umum

2.1.1 PT. JAS

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) didirikan pada tahun 1984 sebagai respons terhadap peningkatan permintaan layanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, yang saat itu menjadi pusat penerbangan utama di Indonesia. Perusahaan ini awalnya berfokus pada penyediaan layanan *ground handling* dan penanganan kargo yang komprehensif untuk berbagai maskapai internasional dan domestik untuk memastikan kelancaran operasional penerbangan. Sejak berdiri, JAS langsung menargetkan standar layanan tinggi, termasuk penanganan bagasi, pemeriksaan penumpang, dan dukungan ramp, yang membuatnya cepat dikenal sebagai mitra terpercaya di industri aviasi.

Sepanjang perjalanannya, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) terus mencatatkan pertumbuhan yang signifikan dan memperluas jangkauan operasionalnya ke berbagai bandara utama di Indonesia. Hingga sekarang PT. JAS telah hadir dan beroperasi di lebih dari 12 bandara besar, di antaranya Bandara Soekarno–Hatta (Jakarta), Bandara I Gusti Ngurah Rai (Bali), Bandara Juanda (Surabaya), Bandara Sultan Hasanuddin (Makassar), Bandara Kualanamu (Medan), serta sejumlah bandara strategis lainnya. Selain menjadi penyedia utama layanan *ground handling* dan *cargo handling*, PT JAS juga menawarkan berbagai layanan pendukung seperti bantuan khusus bandara (*Airport Special Assistance*) bagi penumpang berkebutuhan khusus, fasilitas *airport lounge*, jasa *airline catering*, hingga program pelatihan aviasi melalui unit akademi yang dimilikinya.

Pada awal 2000-an, JAS mengalami ekspansi signifikan melalui kemitraan strategis. Tahun 2000, *Cardig Air* menyerahkan bisnis penanganan kargo dan pergudangannya kepada JAS, memperkuat portofolio layanannya. Pada 2003, JAS mendirikan PT JAS *Aero-Engineering Services* bekerja sama dengan *Singapore Airlines Engineering* untuk layanan pemeliharaan pesawat. Tahun 2004, *Singapore Airport Terminal Services* (SATS) mengakuisisi 49,79% saham JAS, yang membawa investasi dan keahlian global ke perusahaan.

Pada 2009, terjadi perubahan kepemilikan mayoritas saham JAS dan JAS *Aero-Engineering Services* yang dialihkan ke PT Cardig Aero Services (CAS Group). Dengan bersinergi bersama perusahaan lain di dalam CAS Group, PT JAS berhasil memperluas jangkauan jaringannya sekaligus terus meningkatkan standar dan kualitas layanan secara berkesinambungan. Langkah ini memungkinkan JAS untuk lebih fokus pada pengembangan operasional domestik dan internasional

Saat ini, PT JAS telah berkembang menjadi penyedia layanan bandara terdepan di Indonesia, melayani lebih dari 56 maskapai internasional dan domestik di sembilan bandara utama, termasuk pencapaian sertifikasi TAPA FSR Level C sebagai *ground handler* pertama di Indonesia pada Maret 2025. Pada 2024, JAS menerima dua penghargaan dari PT Angkasa Pura II untuk lalu lintas kargo internasional tertinggi dan kinerja keuangan terbaik tahun 2023, mencerminkan komitmen pada keunggulan operasional. Dukungan distribusi vaksin COVID-19 pada 2020 juga menunjukkan peran strategis JAS dalam krisis nasional.

Visi PT JAS untuk menjadi "The First Choice Provider of Airport Services" menjadi penggerak utama dalam melakukan investasi teknologi terkini serta pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan. Ke depannya, perusahaan mengedepankan aspek keberlanjutan, yaitu penerapan efisiensi energi pada seluruh fasilitas bandara yang dikelola, guna mendukung pertumbuhan industri aviasi Indonesia yang diproyeksikan tumbuh sekitar 10% setiap tahunnya. Dengan didukung oleh lebih dari ribuan karyawan yang berdedikasi, JAS terus berperan sebagai pilar penting dalam menjaga konektivitas udara nasional yang andal dan berkualitas tinggi.



Gambar 2. 1 Logo PT JAS

2.1.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali merupakan gerbang utama masuknya wisatawan internasional dan domestik ke Pulau Bali serta pintu keluar-masuk bagi penduduk lokal. Bandara ini terletak di wilayah Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, dengan jarak sekitar 13 km selatan Kota Denpasar. Bandara ini menjadi bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Soekarno-Hatta dan Juanda, serta salah satu yang paling sibuk di Asia Tenggara. Seperti bandara pada umumnya, bandara ini memiliki kode IATA: DPS dan ICAO: WADD.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki sejarah yang dimulai pada era kolonial Belanda pada tahun 1930-an. Saat itu, *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* membangun landasan pacu sederhana sepanjang 700 meter berlapis rumput di wilayah Tuban, yang dikenal sebagai Pelabuhan Udara Tuban atau *South Bali Airstrip*. Pembangunan ini bertujuan untuk mendukung operasional

penerbangan sipil terbatas seperti penerbangan *Royal Netherlands Indies Airways*. Lokasi bandara yang strategis di titik tersempit pantai selatan Bali membuatnya ideal sebagai pintu masuk udara ke pulau dewata.

Setelah kemerdekaan Indonesia pada 1945, bandara ini dialihkan ke tangan pemerintah Republik Indonesia dan mulai dikembangkan secara bertahap untuk mendukung konektivitas nasional. Fasilitas dasar seperti terminal sementara dibangun untuk menampung peningkatan lalu lintas penumpang, meskipun tantangan seperti kerusakan perang dan keterbatasan dana menghambat kemajuan signifikan. Periode ini juga menjadi saksi peralihan fungsi bandara dari aset militer menjadi simbol kedaulatan nasional. Pengembangan pasca-kemerdekaan ini tidak hanya memulihkan infrastruktur tetapi juga meletakkan dasar bagi integrasi Bali ke dalam sistem penerbangan Indonesia yang lebih luas, meskipun masih terbatas pada rute internal.

Titik balik sejarah Bandara Ngurah Rai terjadi pada 1 Agustus 1969, ketika Presiden Soeharto meresmikan Pelabuhan Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penggantian nama ini untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai, pahlawan nasional Bali yang gugur melawan Belanda pada 20 November 1946. Peresmian ini ditandai dengan penyelesaian beberapa proyek bandara Tuban (1963-1969) yang mencakup perpanjangan *runway* menjadi 2.700 meter dengan *overrun* 2x100 meter, serta pembangunan terminal internasional pertama.

Langkah pengembangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai ini secara strategis bertujuan untuk mendukung ledakan pariwisata Bali yang pesat. Dimulai dengan penerbangan internasional pertama dari Singapura dan Australia yang beroperasi secara reguler sejak akhir 1960-an, bandara ini dengan cepat menjelma menjadi pintu gerbang utama bagi wisatawan mancanegara. Ekspansi ini tidak hanya meningkatkan frekuensi penerbangan harian hingga lebih dari 500 kali, tetapi juga memperkuat posisi Bali sebagai pusat pariwisata premium Asia Tenggara.

Hingga November 2025, Bandara Ngurah Rai terus mencatat pertumbuhan signifikan, dengan total penumpang Januari-September 2025 mencapai 18,23 juta orang, naik 1% dari tahun sebelumnya, di mana 63% adalah internasional dari 36 kota di 20 negara. Pada triwulan pertama 2025, bandara melayani 5,2 juta penumpang dengan 32.669 pergerakan pesawat, termasuk rute baru seperti Perth, Darwin, dan Jeddah, sementara kargo udara naik 9% menjadi 78.000 ton. Fasilitas VVIP baru diresmikan pada November 2022 untuk KTT G20, dan pada April 2025, bandara meraih peringkat keenam Best Regional Airport in Asia dari Skytrax, mencerminkan transformasi layanan holistik oleh PT Angkasa Pura I.



Gambar 2. 2 Bandara I Gusti Ngurah Rai

2.2 Data Umum PT JAS

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta
Didirikan	Tahun 1984
Dasar Hukum Pendirian	PT Jasa Angkasa Semesta (<i>JAS Airport Services</i>) didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1968 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1970 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri. Pendirian perusahaan ini dituangkan dalam Akta Notaris Nomor 12 tanggal 8 Juni 1984 yang dibuat di hadapan Notaris Soeleman Ardjasasmita, S.H., dan kemudian memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Nomor C2-7650.HT.01.01.TH.86 tanggal 31 Oktober 1986. Keberadaan resmi perusahaan ini selanjutnya diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 99 tanggal 12 Desember 1986. Sejak pendiriannya, anggaran dasar PT Jasa Angkasa Semesta telah mengalami beberapa kali perubahan, antara lain pada tahun 1997 dan 2007, untuk menyesuaikan dengan perkembangan peraturan

	perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas.
Bidang Usaha	Layanan ground handling, kargo, jasa penumpang, dan dukungan operasional bandara
Jumlah Station	Bandara Internasional Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Husein Sastranegara (Bandung), Ahmad Yani (Semarang), Juanda (Surabaya), I Gusti Ngurah Rai (Denpasar), Sultan Hasanuddin (Makassar), Kualanamu (Medan), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Hang Nadim (Batam), Sepinggan (Balikpapan), Lombok International Airport (Mataram), Yogyakarta International Airport (YIA), Adi Soemarmo (Solo), Adisutjipto (Yogyakarta) dan Moses Kilangan (Timika).
Maskapai yang dilayani	AirAsia, Air New Zealand, Airfast Indonesia, All Nippon Airways (ANA), Asiana Airlines, Cathay Pacific, Cebu Pacific, China Eastern Airlines, Emirates, Etihad Airways, EVA Air, Flynas, Malaysia Airlines, Oman Air, Philippine Airlines, Qantas Airways, Qatar Airways, Rossiya Airlines, Saudia, SilkAir, Singapore Airlines, Sriwijaya Air, Turkish Airlines, Virgin Australia, dan NAM Air. Untuk kategori Freighter Customers, JAS menangani berbagai maskapai kargo ternama seperti Cardig Air, Cargolux, Cathay Pacific Cargo, Hong Kong Air Cargo, K-Mile Asia, Raya Airways, Pelita Air Service, Saudia Cargo, Turkish Cargo, serta Tri-M.G. Airlines.

Tabel 2. 1 Data Umum PT JAS Airport Services

2.2.1 Visi dan Misi PT JAS

1. Visi

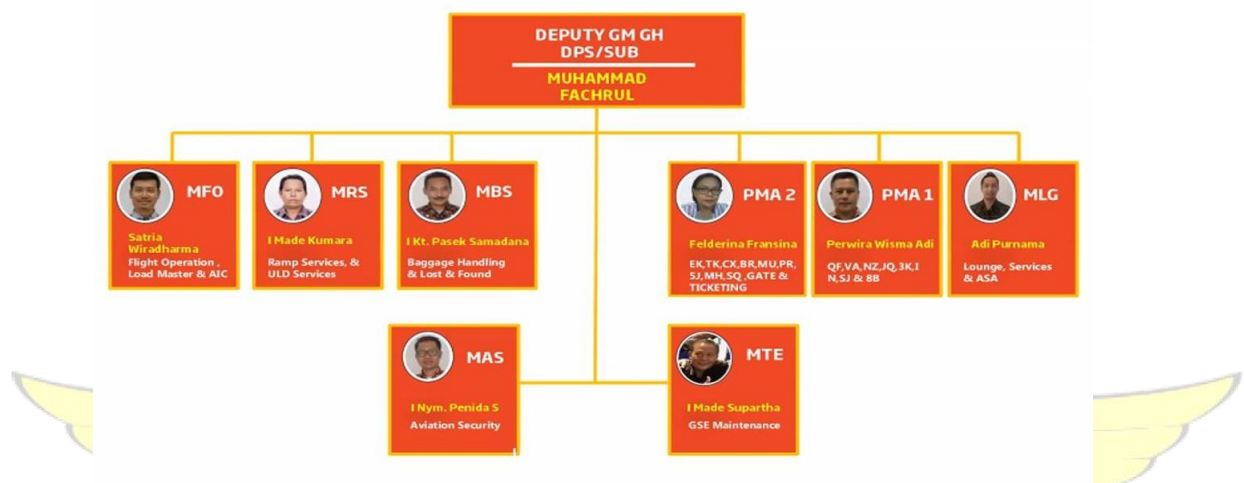
“To be the First Choice Provider of Airport Services and Solutions in Indonesia.” Yang mempunyai arti visi ini menunjukkan cita-cita PT JAS untuk menjadi perusahaan terdepan dan paling dipercaya dalam memberikan layanan kebandarudaraan di Indonesia. Artinya, PT JAS ingin menjadi pilihan pertama bagi maskapai penerbangan dan mitra kerja melalui kualitas layanan yang unggul, profesionalisme, dan keandalan operasional di setiap bandara tempat mereka beroperasi.

2. Misi

“To provide service excellence through professionalism and innovation.”

Yang mempunyai arti misi ini menggambarkan komitmen PT JAS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan mengedepankan tenaga kerja yang profesional serta terus melakukan inovasi dalam sistem, peralatan, dan prosedur kerja. Dengan demikian, PT JAS berusaha menciptakan efisiensi, kenyamanan, dan keselamatan dalam setiap layanan ground handling serta mendukung kelancaran operasional penerbangan di Indonesia.

2.3 Struktur Organisasi PT JAS



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT JAS Station Denpasar

1. 1) DEPUTY GM GH DPS/SUB – Muhammad Fachrul Deputy GM GH DPS/SUB bertanggung jawab memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan *ground handling* PT JAS di Bandara I Gusti Ngurah Rai (DPS) dan Surabaya (SUB). Posisi ini memastikan seluruh proses operasional berjalan sesuai standar keselamatan, keamanan, serta ketentuan perusahaan dan maskapai. Selain itu, Deputy GM bertugas mengkoordinasikan setiap unit di bawahnya agar mampu memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu, serta mengambil keputusan strategis dalam menangani kendala operasional maupun permintaan khusus dari maskapai.
2. MFO – Flight Operation, Load Master & AIC (Satria Wiradharma) Bagian *Flight Operation* memiliki tanggung jawab dalam mengatur kelancaran operasional penerbangan, termasuk penyusunan dan verifikasi dokumen penerbangan seperti *loadsheet* dan *trim sheet*. Unit ini juga memastikan penempatan bagasi, kargo, dan penumpang sudah sesuai ketentuan keseimbangan pesawat. Sebagai AIC (*Aircraft In Charge*), bagian ini berperan sebagai penghubung antara maskapai, pilot, dan unit-unit *ground*

handling untuk memastikan turnaround pesawat berlangsung aman, cepat, dan tepat waktu.

3. MRS – Ramp Services & ULD Services (I Made Kumara) *Unit Ramp Services* bertugas mengawasi segala aktivitas yang terjadi di area ramp atau sisi udara, seperti proses *loading* dan *unloading* bagasi serta kargo, pengarahan pesawat melalui *marshaller*, dan pengoperasian GSE. Selain itu, unit ini memastikan penerapan *ramp safety* untuk mencegah insiden kerja. Bagian ini juga menangani pengelolaan ULD, memastikan ketersediaan, pendistribusian, serta kondisi ULD yang digunakan maskapai tetap terkontrol dengan baik.
4. MBS – Baggage Handling & Lost and Found (I Kt. Pasek Samadana) *Unit Baggage Handling* bertanggung jawab memastikan alur penanganan bagasi penumpang dapat berjalan lancar mulai dari proses *check-in* hingga pengeluaran di area kedatangan. Mereka menjaga agar tidak terjadi salah kirim bagasi, kehilangan, atau keterlambatan. Selain itu, bagian *Lost and Found* menangani laporan bagasi hilang, rusak, atau tertunda dengan melakukan proses *tracing*, berkomunikasi dengan bandara lain, dan memberikan pelayanan penyelesaian kepada penumpang sesuai prosedur maskapai.
5. MAS – Aviation Security (I Nym. Penida S.) Bagian *Aviation Security* bertugas menjaga keamanan seluruh proses operasional ground handling sesuai regulasi AVSEC dan standar internasional. Unit ini melakukan pemeriksaan keamanan terhadap bagasi, kargo, peralatan *ground handling*, dan mengawasi akses ke area terbatas bandara. Selain itu, mereka menangani potensi ancaman keamanan dan memastikan seluruh kegiatan operasional berlangsung dalam kondisi aman, tertib, dan sesuai standar keamanan penerbangan.
6. PMA 1 – Penanganan Maskapai (Perwira Wisma Adi) Bagian PMA 1 bertugas mengoordinasikan pelayanan *ground handling* untuk maskapai maskapai seperti QF, VA, NZ, JQ, 3K, IN, SJ, dan BB. Unit ini memastikan setiap maskapai menerima pelayanan sesuai *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan. Mulai dari proses *check-in*, *boarding*, penanganan bagasi, hingga pelayanan di area ramp, PMA 1 memastikan semua kegiatan berjalan lancar. Selain itu, unit ini menjadi penghubung antara PT JAS dan maskapai untuk penyampaian informasi operasional.
7. PMA 2 – Penanganan Maskapai (Felderina Fransina) PMA 2 mengawasi operasional *ground handling* untuk maskapai internasional seperti EK, TK, CX, BR, MU, PR, SJ, MH, dan SQ. Unit ini bertanggung jawab memastikan kelancaran proses *gate*, *ticketing*, *check-in*, serta pengecekan dokumen penumpang internasional. PMA 2 juga menangani pelayanan penumpang *transit*, *connecting passenger*, serta penumpang premium agar

seluruh proses keberangkatan dan kedatangan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh maskapai dan otoritas bandara.

8. MLG – Lounge, Services & ASA (Adi Purnama) Bagian *Lounge, Services & ASA* berfokus pada pelayanan penumpang, khususnya yang membutuhkan fasilitas khusus dan premium. Unit ini mengelola *operasional lounge* untuk penumpang VIP dan maskapai tertentu, memastikan kenyamanan, kebersihan, serta kualitas layanan tetap terjaga. Selain itu, mereka menangani layanan ASA atau *Airport Special Assistance* seperti penumpang berkebutuhan khusus, lansia, penumpang hamil, maupun *unaccompanied minor*, sehingga kebutuhan khusus mereka terpenuhi dengan baik.
9. MTE – GSE Maintenance (I Made Supartha) Unit *GSE Maintenance* memiliki tugas untuk memastikan seluruh peralatan *ground support equipment* (GSE) seperti *beltloader, tractor*, GPU, ASU, dan *trolley* selalu dalam kondisi siap digunakan. Mereka melakukan perawatan rutin, perbaikan kerusakan, serta pencatatan pemakaian alat agar operasional ramp dapat berjalan tanpa gangguan. Dengan kinerja unit ini, keselamatan dan kelancaran proses *ground handling* tetap terjamin melalui kesiapan peralatan yang optimal.

2.4 Unit Pelayanan PT JAS Airport Services

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS Airport Services) merupakan perusahaan penyedia layanan bandara terintegrasi terkemuka di Indonesia yang berdiri sejak 1984 sebagai anak usaha PT Cardig Aero Services Tbk. Dengan pengalaman lebih dari empat decade, JAS telah melayani lebih dari 56 maskapai penerbangan internasional dan domestik di sembilan bandara utama, termasuk Soekarno-Hatta (CGK), Ngurah Rai (DPS), dan Juanda (SUB). Fokus utama perusahaan adalah menyediakan solusi *ground handling, cargo handling, lounge premium*, serta layanan pendukung penerbangan lainnya dengan standar keselamatan tinggi sesuai regulasi IATA dan otoritas nasional. JAS juga mengelola program pelatihan internal melalui *JAS Academy* serta memiliki anak usaha di bidang pemeliharaan pesawat, menjadikannya mitra strategis bagi maskapai premier maupun *low-cost carrier* (LCC) dalam mendukung efisiensi operasional dan kenyamanan penumpang.

Unit *Ground Handling Services* menjadi tulang punggung operasional JAS dengan menyediakan layanan penanganan pesawat secara menyeluruh, mencakup pemuatan dan pelepasan bagasi, pengisian bahan bakar, *towing* pesawat, serta pengaturan *ramp* untuk berbagai tipe pesawat, baik *narrow body* maupun *wide body*. Layanan ini beroperasi 24 jam di seluruh cabang untuk memastikan kelancaran proses *take-off* dan *landing*, dengan tenaga kerja terlatih yang mematuhi protokol keselamatan internasional. Dipercaya oleh banyak maskapai, unit ini

berkontribusi signifikan terhadap reputasi JAS sebagai penyedia ground handling andal di bandara-bandara sibuk Indonesia.

Cargo Handling Services mengkhususkan diri pada penanganan berbagai jenis kargo, mulai dari barang umum, dangerous goods, hingga produk mudah rusak (*perishable*). Dilengkapi gudang modern dan sistem pelacakan digital, unit ini menangani proses penyimpanan, pengemasan, dokumentasi, serta pengiriman kargo domestik maupun internasional. Keunggulan unit ini terbukti melalui penghargaan "The Highest International Cargo Traffic" dari PT Angkasa Pura II pada 2023, menegaskan posisi JAS sebagai pemimpin di sektor logistik udara dengan standar keamanan dan efisiensi tinggi.

Unit PT JAS Aero-Engineering Services, sebagai anak usaha yang didirikan pada 2003 bersama *Singapore Airlines Engineering*, fokus pada layanan *maintenance, repair, and overhaul* (MRO) pesawat terbang. Meskipun telah mengalami penyesuaian kepemilikan, unit ini tetap menjadi bagian ekosistem JAS dalam menyediakan solusi teknis terintegrasi bagi maskapai mitra. Fasilitas hangar dan teknisi bersertifikat menjamin pemeliharaan pesawat sesuai standar global, mendukung keandalan armada dan keselamatan penerbangan secara menyeluruh.

Unit Lounge Services menawarkan fasilitas lounge eksklusif bagi penumpang kelas bisnis, *first class*, atau VIP, dilengkapi dengan makanan dan minuman premium, Wi-Fi cepat, ruang istirahat, *shower*, serta area kerja yang nyaman. Beroperasi di terminal internasional seperti CGK dan DPS, unit ini dirancang untuk memberikan pengalaman relaksasi sebelum atau sesudah penerbangan, sering kali bekerja sama dengan maskapai mitra untuk menyediakan akses prioritas. *Lounge JAS* menjadi nilai tambah bagi penumpang yang mengutamakan kenyamanan dan privasi di tengah keramaian bandara.

PT Jasa Angkasa Semesta menyediakan dua kategori layanan utama, yaitu *Privia* dan *Services*, menyediakan bantuan administratif dan personal bagi penumpang, termasuk proses check-in cepat, imigrasi, custom dan pengurusan *Visa on Arrival* (VOA), serta pendampingan khusus bagi penumpang difabel atau keluarga dengan anak kecil. Layanan ini terintegrasi dengan sistem bandara untuk meminimalkan waktu tunggu dan memastikan perjalanan yang lancar, terutama bagi wisatawan internasional. Unit ini mencerminkan komitmen JAS dalam meningkatkan *customer experience* melalui pendekatan personal dan efisien.

BAB 3

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Lingkup pelaksanaan On the Job Training (OJT) Taruna Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya di PT JAS Airport Services dilaksanakan selama dua bulan, yang dimulai pada tanggal 30 September 2025 hingga 29 November 2025. meliputi kegiatan operasional yang berkaitan dengan pelayanan penumpang dan dukungan operasional di lingkungan PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). Peserta OJT dilibatkan secara langsung dalam proses kerja untuk memahami alur tugas, standar prosedur operasional (SOP), serta koordinasi dengan unit terkait di lingkup *services* dan *lost and found*. Ruang lingkup ini bertujuan memberikan pengalaman nyata kepada taruna OJT dan meningkatkan kemampuan untuk berinteraksi dengan penumpang serta memahami penanganan bagasi secara langsung.

3.1.1 Wilayah Kerja

a) Service

Services merupakan unit operasional yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang, mulai dari penjemputan di *aviobridge* ataupun pintu kaca, melewati imigrasi, pengambilan bagasi, hingga ke daerah penjemputan. Selain membantu mobilitas penumpang, layanan yang dilakukan juga meliputi kesiapan dokumen seperti *arrival card* dan juga membuat visa. Bagian Services juga menangani penumpang berkebutuhan khusus, termasuk layanan wheelchair dan penumpang disabilitas. Di dalamnya juga terdapat fungsi Customer Service yang memberikan informasi terkait penerbangan. serta menjadi penghubung antara penumpang dan pihak maskapai.

Selama menjalani On The Job Training (OJT) di divisi Layanan PT JAS Airport Services, penulis memperoleh pengalaman langsung terkait prosedur pelayanan penumpang, standar operasional, serta signifikansi koordinasi antar divisi untuk kelancaran aktivitas di terminal. Selama OJT, penulis diizinkan untuk terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan, termasuk memberikan informasi kepada penumpang tentang proses kedatangan, membantu tahap awal pemeriksaan dokumen, serta mengarahkan terkait fasilitas-fasilitas bandara yang ada.

Walaupun tugas yang diberikan tidak mencakup seluruh aspek operasional, pengalaman OJT di divisi Layanan memberikan pengetahuan

yang sangat berharga tentang peranan vital petugas customer service dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman bagi penumpang. Selain itu, kegiatan ini juga mengajarkan penulis pentingnya profesionalisme, kemampuan beradaptasi, serta koordinasi yang efektif di lingkungan kerja bandara yang selalu berubah, kompleks, dan menuntut standar pelayanan yang tinggi.

2) Lost and found

Pelaksanaan On The Job Training (OJT) di bagian Lost and Found PT JAS Airport Services memberikan pemahaman komprehensif mengenai alur penanganan bagasi serta pentingnya ketelitian dan koordinasi dalam menjaga standar layanan di area kedatangan. Pada bagian ini, peserta OJT diperkenankan membantu berbagai tugas operasional, seperti mempersiapkan area belt yang akan digunakan dengan membawa podium dari maskapai yang akan menggunakan belt terkait, tak hanya podium, juga membawa *sign oversize baggage*. Peserta OJT juga melakukan pengawasan terhadap pergerakan bagasi di conveyor belt untuk memastikan setiap bagasi turun dengan aman dan sesuai dengan nomor penerbangan. Peserta juga dilibatkan dalam pemantauan area oversize baggage, yaitu tempat penyerahan bagasi berukuran besar yang memerlukan perlakuan khusus, serta memastikan bahwa penumpang memahami prosedur pengambilannya.

Selain pengawasan rutin, peserta OJT mempelajari prosedur penanganan kasus ketidakteraturan bagasi, khususnya bagasi rusak dan tertukar. Tugas yang dilakukan mencakup membantu proses pendataan awal, seperti pencatatan kondisi kerusakan, verifikasi claim tag, serta pengumpulan informasi dari penumpang untuk penyusunan irregularity report. Dalam penanganan bagasi tertukar, petugas melakukan proses identifikasi bagasi, penelusuran data penerbangan, dan koordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan pengembalian bagasi dilakukan sesuai prosedur yang berlaku. Kegiatan ini memberikan pemahaman mengenai mekanisme penanganan komplain, pentingnya komunikasi yang efektif kepada penumpang, serta ketepatan dalam proses dokumentasi.

pelaksanaan kegiatan di bagian Lost and Found tidak hanya memberikan pemahaman tentang proses layanan bagasi, tetapi juga menanamkan nilai-nilai penting dalam dunia pelayanan penumpang. Lingkungan kerja yang dinamis mengajarkan pentingnya kesabaran, ketenangan dalam menghadapi situasi tidak terduga, serta kemampuan menjaga komunikasi yang baik dengan berbagai pihak. Melalui keterlibatan di area ini, peserta belajar bahwa penyelesaian permasalahan bukan hanya bergantung pada prosedur, tetapi juga pada sikap profesional, empati, dan komitmen dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada setiap penumpang.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

a) *Services*

Secara umum, ruang lingkup Divisi Passenger Service mencakup seluruh bentuk pelayanan yang berkaitan dengan penumpang serta awak pesawat. Pelayanan utama dari divisi services ini adalah assist wheelchair, assist awak pesawat dan juga membantu penumpang transit. Dalam menjalankan tugas ini, petugas Passenger Service wajib menjaga keamanan, kenyamanan, dan kerahasiaan identitas penumpang sekaligus tetap mematuhi seluruh prosedur keselamatan, keamanan, dan etika kerja yang berlaku di lingkungan bandara.

Untuk pelayanan wheelchair, Petugas wheelchair wajib standby di gate atau pintu pesawat minimal 10 menit sebelum waktu parkir pesawat. Setelah kru menginformasikan ada penumpang yang membutuhkan bantuan, staf services langsung masuk ke aviobridge dengan membawa kursi roda. Selanjutnya, Petugas membantu penumpang turun dari pesawat untuk menuju ke luar bandara. Ketika melakukan pendampingan, staf akan membantu penumpang untuk mempersiapkan dokumen berupa arrival card dan visa yang akan dibutuhkan di area imigrasi dan custom.

Untuk penumpang transit, petugas akan melakukan penjemputan di bagian luar aviobridge. Sebelumnya petugas akan membawa kertas yang bertuliskan nama flight penumpang yang akan melakukan transit serta nama penumpang tersebut apabila diperlukan. Setelah bertemu dengan penumpang yang dimaksud, petugas akan membantu untuk menuju transit desk untuk memeriksa dokumen penerbangan. Selanjutnya petugas akan membantu untuk melewati area screening dan mengantarkan penumpang ke gate sesuai informasi penerbangannya.

b) *Lost and Found*

Lost and Found adalah layanan resmi di bandara yang bertugas menangani semua barang yang tertinggal, hilang, atau ditemukan di area bandara dan pesawat. Layanan ini mencakup segala jenis barang, mulai dari koper, tas tangan, ponsel, dompet, paspor, jaket, sampai barang kecil seperti kacamata, charger, atau mainan anak. Lost and Found JAS bekerja sama dengan maskapai, keamanan bandara, dan sistem *global WorldTracer* untuk mencocokkan barang yang ditemukan dengan laporan kehilangan secepat mungkin.

Pada umumnya, proses pelayanan akan dimulai dari pengawasan di *belt*. Petugas akan membawa *sign* maskapai yang dapat berupa podium ataupun berbentuk *standing banner* dan diletakkan sesuai *belt*. Selanjutnya petugas akan mengawasi *belt* hingga *last baggage* dan jika masih ada bagasi yang belum diambil, maka petugas akan menurunkan bagasi tersebut untuk disusun rapih di depan *belt*. Apabila selama proses pengawasan di *belt* petugas menerima informasi adanya *rush baggage*, maka petugas akan mencari bagasi tersebut untuk diturunkan dari *belt* lalu dibawa ke *office* untuk didata.

Untuk beberapa maskapai tertentu, petugas akan melakukan pemeriksaan secara *random* pada nomor bagasi di koper atau tas dengan *claim tag* penumpang. Petugas akan berjaga di sisi belakang *conveyor belt* dan akan meminta penumpang secara *random* untuk menunjukkan *claim tag*. Tujuan utama pemeriksaan ini adalah mencegah penumpang salah mengambil bagasi karena kemiripan bentuk atau warna, mengurangi jumlah kasus kehilangan bagasi akibat *human error*, serta meminimalkan risiko pencurian atau penyelundupan barang melalui bagasi orang lain.

3.2 Jadwal

Adapun jadwal pelaksanaan On The Job Training (OJT) taruna/I Manajemen Transportasi Udara (MTU) yang berada di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali sebagai berikut :

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			
TRAINEE																																			
1	Esther Anita Sihotang (Esther)	0822477881	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 Dita Pradipta (Dita)	0894801146	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)	0877660362	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 Aria Harta (Bendesa)	0812396224	13	X	13	16	X	8																									2	2	
5	Iwa Riananda (Iwa)	08114027624	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13																				8	3	
6	Getwin	0812391318	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13																				8	3	
7	Agusanto Br Depati	0812410191	16	X	8	16	16	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	16	16	X	8			21	8	
8	Aranda Christian Santoro	0812410191	X	8	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	16	16	X	8					20	8
9	Angga Pratama Wicaksono	0812396224	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8					21	8
10	Amisah Gohomada Purwanto	08123914774	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	16	16	X	8	16	X	X	8	16	16	X	8	16	X	8	7	16	X	7	16	13	21	8
11	Aining Fadlata Annisa	0812396224	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	Devak Putu Naya Savani	0812391318	X	7	13	X	7	13	14	X	7	8	13	X	7	8	X	7	7	8	X	7	13	X	13	X	X	7	16					20	8
13	Desi Khairani Br Sembiring	0812396224	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	Dina Vitasari Sahan	0812396224	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 Aliyah	0812396224	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	Elga Cakra Alharth	0812391318	7	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8				21	8
17	Engel Sanika Purba	0812391318	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	Fahruzza Ananda	0812396224	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 Nazul al Ramadhan	0812396224	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	Guth Isti Amelia Putri	08123914774	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 Lost and Found

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																				
SCHEDULE OJT POLTEKBANG SURABAYA																																				
NO	NAME	No TLP	SIGN	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
				MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI
1	Agusanta Br Depari	085763315913	DA	9	8	X	15	14	11	X	15	14	X	9	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	10	9	X	14	14	X	11	9	7	X	11	10
2	Ananda Christian Biantoro	081247651028	CA	9	14	X	14	11	X	7	7	9	X	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	7	7	X	15	14	X	11	10	X	14	14	X	
3	Angga Pratama Wijayanto	085728682509	PIW	9	X	9	7	X	15	14	11	X	14	14	X	7	9	X	11	10	X	15	14	X	9	8	X	15	11	10	X	15	14	X	9	
4	Amisah Qotrunnada Purwanto	81259740734	AP	9	14	X	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	15	14	11	X	9	8	X	14	11	X	7	7	
5	Arining Fadliatul Annisa	85708948334	AA	9	11	10	X	9	X	15	14	X	7	7	X	15	14	X	15	14	11	X	9	8	7	X	9	8	X	14	11	X	15	14	X	9
6	Dendi Putri Norma Sesehi Anthea	081236370365	PN	9	7	8	X	11	9	X	7	7	X	9	8	X	7	9	8	X	9	8	7	X	14	14	X	7	7	X	9	11	X	11	X	
7	Dani Khairani Sembiring	81371500944	DK	9	14	X	8	7	7	X	15	14	X	15	14	X	11	9	7	X	15	14	X	13	9	10	X	7	7	X	15	14	10	X	7	
8	Dina Vitasari Sihwan	08526890518	DV	9	15	11	X	9	7	X	9	7	X	9	7	X	11	9	X	9	8	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	15	14	X	11	
9	Dina Rahma Aiyah	085731432667	RA	9	7	X	8	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	9	7	X	14	14	11
10	Elga Citra Alhafien	81244220071	CA	9	7	X	8	14	X	9	9	7	X	14	11	9	X	14	14	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	7	7	
11	Engel Santika Purba	82261913135	SP	9	9	X	15	14	11	X	9	7	X	9	7	X	15	14	11	X	11	9	8	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	X	9	7
12	Fahrulnizar Ananda	82166386929	FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	11	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	11	9	7	X	15	14	X	8
13	Firman Fauzal Ramadhan	89508090361	FR	9	14	X	7	7	X	14	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	7	7	X	14	11	X	15	11	10	X	7	7	X	9	7	
14	Galih Isni Amelia Putri	085157147331	IA	9	7	X	8	7	X	15	14	11	X	9	7	X	15	14	14	X	11	8	X	9	8	X	14	14	X	7	7	X	15	14	X	9
15																																				
1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing flight. 2. Schedule subject to change depend on operational need and reason. 3. Change shift, stay off should be under acknowledge and approve by superior and input on SES as procedure. 4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 1000 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift. 5. All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the ability to do changes in SES.																																				
Acknowledge by, _____ Prepared By, _____																																				
Manager Terminal Adi Purnama _____ Putu Sena Karyanto _____																																				

Gambar 3.2 Jadwal Services

Adapun uraian dari kegiatan On The Job Training (OJT) sebagai berikut:

No	Tanggal	Divisi	Kegiatan
1	22/9/2025		Melakukan Pertemuan di PT JAS
2	23/9/2025		Melakukan zoom meeting untuk melakukan ujian test AVSEC
3	28/9/2025		Melakukan zoom meeting untuk melakukan briefing Pra OJT
4	29/9/2025		Menunggu Proses Pembuatan PAS bandara
5	30/9/2025	services	Shift siang, proses pengenalan <i>flow wheelchair assistant</i>
6	2/9/2025	Services	Shift siang, <i>special handling</i> pesawat MH853
7	3/9/2025	Services	Shift siang, <i>special handling</i> pesawat JQ37
8	5/9/2025	Services	Shift pagi, <i>special handling</i> pesawat JQ93
9	6/9/2025	Services	Shift pagi, <i>special handling</i> pesawat SQ934
10	7/9/2025	Services	Shift pagi, <i>special handling</i> pesawat SQ934
11	9/9/2025	Services	Shift pagi, <i>special handling</i> pesawat AI2145
12	10/9/2025	Services	Shift pagi, <i>special handling</i> pesawat CX785
13	12/9/2025	Services	Shift sore, <i>special handling</i> pesawat QR960
14	13/9/2025	Services	Shift siang, <i>special handling</i> pesawat MH853
15	14/9/2025	Services	Shift siang, <i>special handling</i> pesawat JQ57
16	16/9/2025	Services	Shift pagi, <i>special handling</i> pesawat SQ936

17	17/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift pagi, special handling pesawat AI2145</i>
18	19/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift pagi, special handling pesawat SQ936</i>
19	20/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift pagi, special handling pesawat SQ936</i>
20	21/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift pagi, special handling pesawat AI2145</i>
21	23/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift siang, special handling pesawat TK66</i>
22	24/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift siang, special handling pesawat JQ33</i>
23	26/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift siang, special handling pesawat QR962</i>
24	27/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift pagi, special handling pesawat MH715</i>
25	29/9/2025	<i>Services</i>	<i>Shift siang, special handling pesawat VA91</i>
26	30/9/2025	<i>services</i>	<i>Shift siang, special handling pesawat MH853</i>

Tabel 3. 1 Tabel Kegiatan On The Job Training (OJT)

3.1 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara atau bandara Undang-undang nomor 1 tahun 2009 adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat Pesawat Udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan Keamanan Penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Di dalam UU no.1 tahun 2009 tentang penerbangan, menyebutkan jenis bandar udara, yaitu:

- a) Bandar Udara Umum adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
- b) Bandar Udara Khusus adalah bandar udara yang hanya digunakan untuk melayani kepentingan sendiri untuk menunjang kegiatan usaha pokoknya.

- c) Bandar Udara Domestik adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri.
- d) Bandar Udara Internasional adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri.
- e) Bandar Udara Pengumpul (hub) adalah bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai bandar udara yang melayani penumpang dan/atau kargo dalam jumlah besar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi secara nasional atau berbagai provinsi.
- f) Bandar Udara Pengumpan (spoke) adalah bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan dan mempengaruhi perkembangan ekonomi terbatas.
- g) Pangkalan Udara adalah kawasan di daratan dan/atau di perairan dengan batas-batas tertentu dalam wilayah Republik Indonesia yang digunakan untuk kegiatan lepas landas dan pendaratan pesawat udara guna keperluan pertahanan negara oleh Tentara Nasional Indonesia.

3.3.2 Pelayanan Penumpang

Pelayanan penumpang dalam konteks transportasi udara merupakan proses penyediaan fasilitas dan bantuan yang bertujuan untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan penumpang dari tahap pra-penerbangan hingga pasca-penerbangan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan penumpang diukur melalui lima dimensi utama: *tangibles* (fasilitas fisik seperti terminal dan lounge), *reliability* (keandalan dalam memenuhi janji, seperti ketepatan waktu check-in), *responsiveness* (kecepatan respons terhadap kebutuhan penumpang), *assurance* (pengetahuan dan kesopanan staf yang membangun kepercayaan), serta *empathy* (perhatian individual terhadap penumpang, termasuk bantuan bagi kelompok rentan seperti lansia atau difabel). Model ini menjadi fondasi evaluasi pelayanan bandara global, di mana jarak antara ekspektasi dan persepsi penumpang menentukan tingkat kepuasan.

Dari perspektif manajemen bandara, Kotler dan Keller (2016) dalam *Marketing Management* mendefinisikan pelayanan penumpang sebagai bagian dari *service marketing mix*, yang meliputi *product* (layanan *ground handling* dan *concierge*), *price* (biaya tambahan), *place* (lokasi terminal), *promotion* (informasi digital), *people* (SDM terlatih), *process* (alur *check-in* hingga *boarding*), dan *physical evidence* (desain bandara yang *user-friendly*). Teori ini menekankan integrasi teknologi, seperti aplikasi *mobile* untuk *self-check-in* dan *biometric screening*, untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman penumpang. Dari menjelaskan bahwa niat penumpang untuk menggunakan kembali layanan bandara

dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif (rekomendasi dari orang lain), dan *perceived behavioral control* (kemudahan akses layanan seperti *fast track* atau VOA).

Dalam regulasi Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Pasal 42-45) mewajibkan pelayanan penumpang mencakup hak atas informasi akurat, kompensasi keterlambatan, serta aksesibilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, selaras dengan standar International Civil Aviation Organization (ICAO) Annex 9 tentang Facilitation. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara lebih lanjut mengatur kompensasi dan asuransi penumpang

Pelayanan penumpang meliputi rangkaian kegiatan seperti check-in, pengurusan bagasi, pemeriksaan dokumen perjalanan, *boarding*, *transit*, *transfer*, hingga layanan khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus atau *Passenger with Reduced Mobility* (PRM). Dalam pelaksanaannya, petugas pelayanan penumpang dituntut untuk bekerja secara profesional. Pada proses keberangkatan, petugas bertanggung jawab melakukan verifikasi tiket dan dokumen perjalanan, memproses bagasi sesuai ketentuan, serta memberikan pendampingan selama proses *boarding*. Pada tahap kedatangan, petugas membantu penumpang dalam pengambilan bagasi, menyampaikan informasi penerbangan lanjutan, dan menangani laporan bagasi hilang atau tidak sesuai melalui bagian

3.3.3 Pelayanan *wheelchair*

Layanan kursi roda merupakan fasilitas khusus yang diberikan kepada penumpang yang mengalami keterbatasan mobilitas atau kesulitan berjalan jauh di area bandara. Layanan ini meliputi penjemputan penumpang di konter check-in, pendampingan melewati pemeriksaan keamanan, imigrasi (untuk penerbangan internasional), area lounge (jika berhak), hingga pengantaran langsung ke gate keberangkatan dan pintu pesawat. Pada saat kedatangan, petugas akan menyambut penumpang di pintu pesawat, mengantarkan ke area pengambilan bagasi, membantu mengambil bagasi, serta mengiringi hingga ke tempat penjemputan keluarga atau kendaraan.

Layanan *wheelchair assistance* di bandara secara teori merupakan wujud nyata inklusivitas penerbangan dan kewajiban fasilitasi bagi penumpang dengan *reduced mobility* (PRM), sebagaimana diatur dalam ICAO Annex 9 Chapter 8 (ICAO, 2022), IATA *Airport Handling Manual* AHM 630 (IATA, 2024). Menurut standar IATA, layanan ini diklasifikasikan menjadi WCHR, WCHS, dan WCHC dengan waktu

respons maksimal 10–15 menit dan target on-time performance $\geq 95\%$ (IATA RP 1703a)

3.3.4 *Suddenly Request*

Suddenly request atau permintaan bantuan khusus secara mendadak merupakan fenomena umum dalam *passenger services*, di mana penumpang meminta asistensi tanpa pemesanan sebelumnya melalui sistem reservasi maskapai. *Suddenly request* adalah permintaan bantuan khusus yang muncul secara tiba-tiba di bandara tanpa ada pemesanan sebelumnya lewat maskapai atau sistem reservasi. Hal ini bisa terjadi ketika penumpang tiba-tiba merasa tidak nyaman, kelelahan, cedera ringan, atau panik sehingga membutuhkan bantuan segera.

Berbeda dengan permintaan yang sudah terjadwal, *suddenly request* tidak memiliki data sebelumnya di sistem, jadi petugas harus langsung bereaksi cepat tanpa prosedur panjang. Aturan internasional (ICAO Annex 9 dan IATA RP 1703a) mewajibkan ground handler untuk langsung melayani tanpa boleh menolak dan tanpa meminta surat dokter atau alasan medis. Menurut Annex 9, negara anggota diwajibkan memastikan bahwa penyelenggara bandar udara dan maskapai menyediakan fasilitas dan bantuan yang memadai bagi penumpang berkebutuhan khusus. Hal ini mencakup penyediaan *wheelchair*.

Dari perspektif manajemen pelayanan, teori *service quality* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Pelayanan ini berhubungan langsung dengan dimensi *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (kecepatan bantuan), dan *empathy* (kepedulian terhadap kondisi penumpang). Ketersediaan *wheelchair* dan kompetensi petugas menjadi faktor yang menentukan tingkat kepuasan penumpang PRM.

3.4 Permasalahan

Selama periode *On-the-Job Training* (OJT) di terminal kedatangan bandara, penulis mengamati bahwa permintaan *wheelchair* mendadak menjadi suatu permasalahan. Permintaan ini biasanya muncul dari penumpang yang tidak memesan layanan *wheelchair* sebelumnya, seperti lansia, penyandang disabilitas, atau penumpang dengan cedera sementara yang baru terdeteksi setelah pendaratan. ketidaksiapan data pra-penerbangan dari maskapai membuat tim ground handling kesulitan mengantisipasi dan mendistribusikan sumber daya secara optimal.

Berdasarkan pengamatan penulis, permintaan *wheelchair* mendadak biasanya muncul setelah pesawat mendarat. Jarak yang cukup jauh antara *gate*

kedatangan atau pintu kaca dan tempat penyimpanan kursi roda menyebabkan waktu respons menjadi lebih lama ketika permintaan muncul tiba-tiba, sehingga penumpang harus menunggu cukup lama untuk dijemput dan hal ini dapat memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan. Selain itu, permasalahan semakin kompleks karena jumlah kursi roda yang tersedia masih terbatas dan banyak di antaranya dalam kondisi tidak layak pakai.

Permasalahan koordinasi dan komunikasi antar staf di PT Jasa Angkasa Semesta sering kali menjadi penghambat utama dalam penanganan penumpang berkebutuhan khusus (PRM). Kurangnya sinkronisasi informasi antara tim dalam lingkup divisi service itu sendiri menyebabkan keterlambatan respons terhadap permintaan bantuan. Keterlambatan penjemputan penumpang di aviobridge atau pintu kaca, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan penumpang dan meningkatkan risiko keluhan.

Dampak dari permasalahan ini cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Keterlambatan dalam menyediakan *wheelchair* dapat menyebabkan penumpang mengalami ketidaknyamanan fisik, keluhan kesehatan, atau bahkan risiko kesehatan, seperti kelelahan bagi lansia. Selain itu, waktu tunggu yang lama akan memicu keluhan dan komplain langsung kepada petugas, sehingga berpotensi menciptakan citra negatif terhadap maskapai maupun pengelola bandara. Situasi ini juga meningkatkan beban kerja dan tekanan psikologis bagi staf *customer service*.



Gambar 3. 1 penumpang menunggu wheelchair

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi penulis dapat memberikan saran atau solusi antara lain :

1. Menetapkan PIC untuk setiap *flight*
PIC memiliki tanggung jawab utama untuk menentukan staf *free* yang paling dekat dan paling siap untuk ditugaskan, sehingga permintaan mendadak dapat ditangani tanpa keterlambatan.
2. Melakukan *update* status staf
Dengan melakukan *update* status secara berkala, staf lainnya dapat mengetahui kesiapan satu sama lain dalam menjalankan tugas. Pembaruan status secara berkala ini memudahkan PIC maupun staf di lapangan untuk memahami siapa yang sedang *free*.



BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- Kesimpulan Terhadap Bab III

Berdasarkan hasil observasi dan analisis terhadap permasalahan kurangnya koordinasi staf PT. JAS mengenai permintaan mendadak kursi roda, dapat disimpulkan bahwa :

1. Permintaan kursi roda mendadak yang tidak terdata sebelumnya sering terjadi setelah pesawat mendarat.
2. Koordinasi dan komunikasi *internal* yang kurang efektif di PT Jasa Angkasa Semesta menyebabkan keterlambatan respons, terutama dalam penjemputan penumpang PRM dari *aviobridge* atau pintu kaca, yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan.

- Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan On The Job Training

Politeknik Penerbangan Surabaya memfasilitasi taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan On The Job Training (OJT) agar :

1. Mendapatkan pengetahuan dan pemahaman yang berkaitan dengan pekerjaan nyata di lapangan, serta mengembangkan keterampilan yang telah dipelajari selama perkuliahan.
2. Mempersiapkan taruna agar siap ditempatkan di berbagai bandara di Indonesia setelah lulus, dengan bekal pengalaman dan kemampuan yang relevan.

4.1 Saran

- Saran terhadap bab III

Melalui On The Job Training (OJT) penulis mengharapkan agar pihak perusahaan dapat :

1. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penanganan permintaan kursi roda secara mendadak.
2. Setiap staf wajib melaporkan status terkini sebagai bentuk pelaporan sedang dalam tugas penanganan penumpang atau sedang *free*.

- Saran untuk tim OJT

Saran yang dapat diberikan untuk pelaksanaan On The Job Training (OJT) berikutnya yaitu :

1. Taruna dianjurkan untuk meningkatkan inisiatif dengan staf dan unit terkait, serta membangun *networking*, guna mengembangkan kemampuan komunikasi dan kerjasama tim yang esensial di industri penerbangan.
2. Meningkatkan koordinasi antar taruna dan juga staf untuk menghindari kesalah pahaman dalam bekerja.



DAFTAR PUSTAKA

Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

PM 77 Tahun 2011.(2011). Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara.

Kotler, P. &. (n.d.). Marketing management (15th ed.). *Pearson Education*.

Parasuraman, A. Z. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

