

**PERAN STRATEGIS PENGGUNAAN *MANUAL SIGN* DALAM
OPTIMALISASI PENANGANAN *UNCLAIMED BAGGAGE* DI
DIVISI LOST AND FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh :

**SHANDY SYAHINDRA
NIT. 30623021**

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

**PERAN STRATEGIS PENGGUNAAN *MANUAL SIGN* DALAM
OPTIMALISASI PENANGANAN *UNCLAIMED BAGGAGE* DI
DIVISI LOST AND FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh :

**SHANDY SYAHINDRA
NIT. 30623021**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN STRATEGIS PENGGUNAAN *MANUAL SIGN* DALAM
OPTIMALISASI PENANGANAN *UNCLAIMED BAGGAGE* DI DIVISI LOST
AND FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

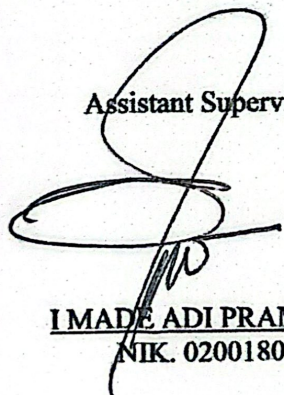
Oleh :

SHANDY SYAHINDRA
NIT. 30623021

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

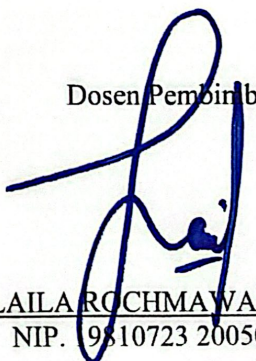
Disetujui Oleh :

Assistant Supervisor



IMADE ADI PRAMANA
NIK. 02001807

Dosen Pembimbing



Dr. LAILA ROCHMAYATI, S.S., M. Pd
NIP. 19810723 200502 2 001

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
JAS Learning Center



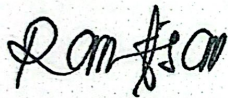
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji
Pada tanggal 27 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah
satu komponen penilaian *On the Job Training*

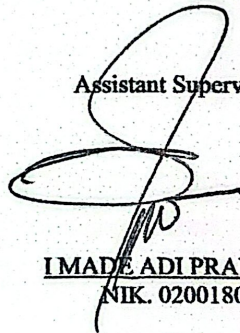
Tim Penguji,

Ketua,



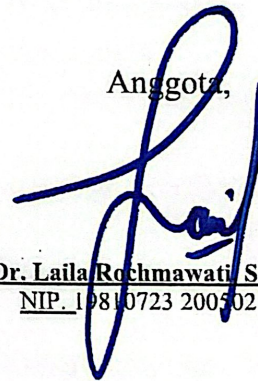
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

Assistant Supervisor



I MADE ADI PRAMANA
NIK. 02001807

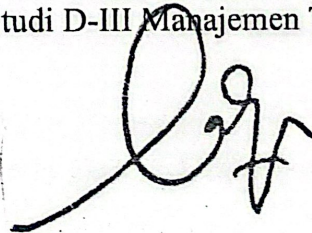
Anggota,



Dr. Laila Rochmawati, S.S., M.Pd
NIP. 19810723 200502 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* yang telah dilaksanakan mulai tanggal 29 September 2025 sampai dengan 29 November 2025 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Selama pelaksanaan OJT, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan baru yang sangat bermanfaat, baik dalam hal keterampilan teknis maupun kemampuan profesional di dunia kerja. Kegiatan OJT juga memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan teori yang telah dipelajari di bangku pendidikan ke dalam situasi nyata di lingkungan kerja. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugrah dan lindungan pada hamba-Nya;
2. Ibu penulis 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. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
5. Ibu Dr. Laila Rochmawati, S.S, M. Pd selaku dosen pembimbing *On the Job Training (OJT)* Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Ibu Ratna Sari Ningsih, selaku Section Head Commercial Training;
7. Bapak I Made Adi Pramana, selaku Head Section Divisi Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
8. Seluruh staff divisi *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, 14 Oktober 2025

SHANDY SYAHINDRA

DAFTAR ISI

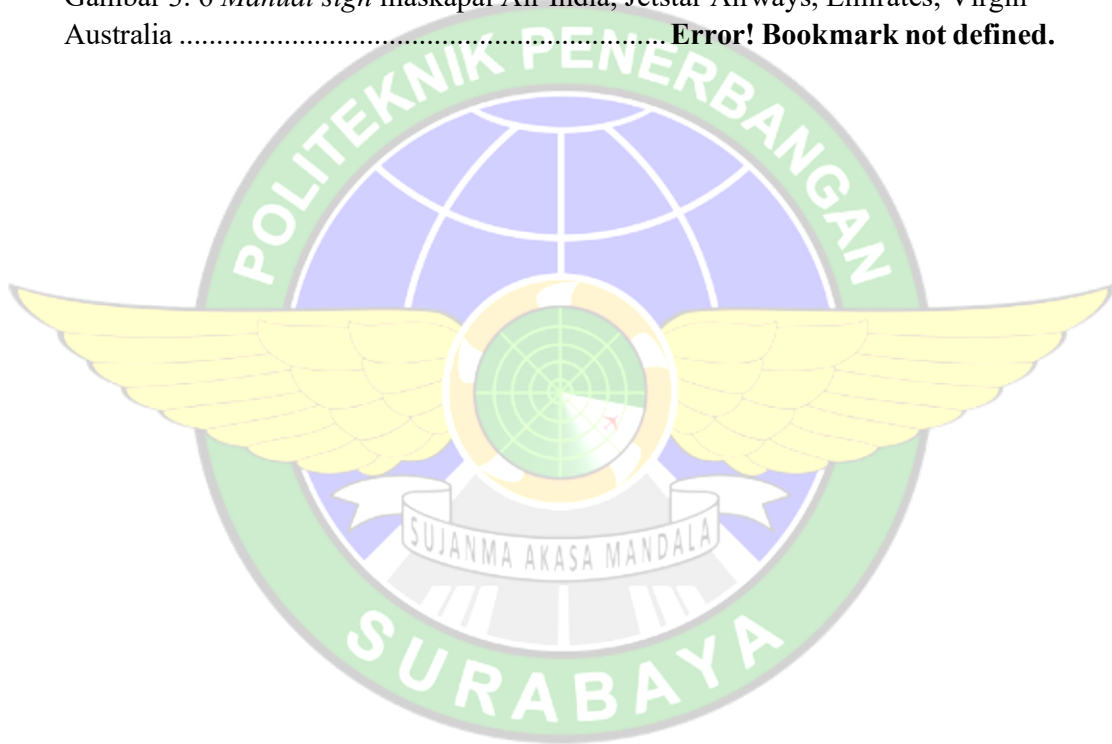
PERAN STRATEGIS PENGGUNAAN <i>MANUAL SIGN</i> DALAM OPTIMALISASI PENANGANAN <i>UNCLAIMED BAGGAGE</i> DI DIVISI LOST AND FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2Maksud dan Manfaat	2
BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)	4
2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	4
2.2 Sejarah Singkat PT. Jasa Angkasa Semesta	6
2.3 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta	8
2.3.1 Identitas PT. Jasa Angkasa Semesta	8
2.3.2 Struktur Organisasi PT. JAS	9
BAB III PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	11
3.1.1 Wilayah Kerja	11
3.1.2 Prosedur Pelayanan	15
3.2 Jadwal OJT	19
3.3 Tinjauan Teori	20
3.3.1 Baggage Claim	20
3.3.2 <i>Unclaimed baggage</i>	20
3.3.3 <i>Manual sign</i>	21
3.3.4 Flight Information Display System (FIDS)	22
3.3.5 Baggage Claim Area	22
3.4 Permasalahan	23
3.5 Penyelesaian	38

BAB IV PENUTUP	39
4.1 Kesimpulan.....	39
4.1.1 Kesimpulan BAB III.....	39
4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT	39
4.1 Saran.....	40
4.2.1 Saran BAB III	40
4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN	43
.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	4
Gambar 2. 2 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.....	6
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. JAS.....	9
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT JAS Station Denpasar	10
Gambar 3. 1 Jadwal OJT unit Lost and Found bulan Oktober.....	23
Gambar 3. 2 Jadwal OJT unit Services bulan November.....	24
Gambar 3. 3 Bagasi yang belum diambil	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 4 Flight Information Display System ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 5 Bagasi Malaysian Airlines (tidak ada <i>manual sign</i>).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 6 <i>Manual sign</i> maskapai Air India, Jetstar Airways, Emirates, Virgin Australia	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT. Jasa Angkasa Semesta.....	9
Tabel 2. 2 Memuat tentang beberapa kejadian yang terjadi di area pengambilan bagasi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terkait maskapai yang tidak memiliki manual sign sehingga menyebabkan kebingungan terhadap penumpang.	36
Tabel 2. 3 Daftar maskapai yang memiliki dan tidak memiliki Manual Sign.....	37



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan On the Job Training (OJT) merupakan bagian penting dalam proses pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada para taruna, khususnya di lingkungan industri penerbangan. Melalui OJT, taruna dapat menerapkan berbagai teori dan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik langsung di lapangan, serta memahami prosedur dan standar operasional yang berlaku di dunia kerja.

Dalam pelaksanaannya, penulis ditempatkan pada Divisi Lost and Found serta Services di bawah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang beroperasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Divisi tersebut memiliki peran penting dalam menangani penumpang beserta barang bawaannya, terutama terkait kasus barang hilang, tertukar, atau tidak diambil pemiliknya.

Salah satu proses yang cukup penting dalam Divisi Lost and Found adalah memastikan seluruh bagasi yang telah keluar dari *conveyor belt* dapat diterima oleh penumpang sesuai dengan claim tag yang mereka miliki. Proses ini meliputi pemantauan keluarnya bagasi, pengelompokan berdasarkan maskapai atau flight, hingga memastikan tidak ada bagasi yang tertinggal maupun tertukar. Dalam pelaksanaannya, diperlukan ketelitian serta sistem pendukung yang memadai agar proses serah terima bagasi dapat berlangsung dengan baik.

Namun, selama melaksanakan On the Job Training (OJT), penulis menemukan bahwa masih banyak penumpang yang belum mengambil bagasinya meskipun seluruh bagasi dari suatu penerbangan sudah keluar dari *belt*. Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti penumpang datang terlambat ke area pengambilan bagasi, tidak mengenali bentuk bagasinya, menunggu bagasi lainnya, atau sedang mengurus keperluan lain. Situasi ini

menyebabkan bagasi menumpuk di belt dan dapat mengganggu proses operasional berikutnya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, petugas menurunkan bagasi yang tidak diambil dari *belt*, kemudian mengelompokkannya di area tertentu. Bagasi tersebut ditempatkan di depan *manual sign*, yaitu papan informasi yang memuat nama maskapai. *manual sign* ini berfungsi memberikan penanda visual bagi penumpang bahwa bagasi yang dikumpulkan tersebut berasal dari penerbangan tertentu, sehingga memudahkan penumpang dalam menemukan bagasinya tanpa kebingungan dengan penerbangan lain. namun dalam kejadian ini penulis menemukan bahwa tidak semua maskapai memiliki *manual sign*.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam laporan OJT dengan judul “PERAN STRATEGIS PENGGUNAAN *MANUAL SIGN* DALAM OPTIMALISASI PENANGANAN *UNCLAIMED BAGGAGE* DI DIVISI LOST AND FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI.”

Melalui laporan ini diharapkan dapat menggambarkan secara jelas bagaimana pentingnya penggunaan *manual sign* dalam memperlancar proses penyerahan bagasi kepada penumpang, serta memberikan masukan untuk meningkatkan efektivitas prosedur operasional di Divisi Lost and Found.

1.2 Maksud dan Manfaat

Tujuan utama dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) bagi mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah untuk memberikan kesempatan kepada taruna agar dapat memahami dan mengalami langsung dunia kerja di bidang penerbangan. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam kegiatan operasional di lapangan.;
2. Membentuk sikap profesional, disiplin, bertanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dalam situasi kerja nyata;

3. Membentuk sikap profesional, disiplin, bertanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dalam situasi kerja nyata;
4. Membangun kesiapan mental serta kemampuan beradaptasi dengan dunia kerja setelah masa studi selesai;
5. Mengetahui fungsi dan peran berbagai fasilitas bandara tempat pelaksanaan OJT, terutama yang berkaitan dengan operasional penerbangan, layanan terminal, dan penanganan bagasi;
6. Meningkatkan hubungan kerja sama antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau instansi terkait.

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Menambah wawasan dan pengalaman mengenai kondisi kerja yang sebenarnya;
2. Mendorong terciptanya lulusan transportasi udara yang kompetitif dan memiliki sertifikasi sesuai standar nasional maupun internasional.
3. Mengembangkan kemampuan komunikasi, berpikir kritis, memecahkan masalah, serta mengambil keputusan;
4. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pada lingkungan kerja profesional;
5. Menumbuhkan kepercayaan diri dalam menghadapi berbagai situasi serta meningkatkan motivasi untuk berprestasi.
6. Memperluas pemahaman mengenai budaya kerja industri, etika profesional, dan pentingnya menjalin hubungan baik dengan rekan kerja maupun penumpang.

BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar Udara Ngurah Rai mulai dibangun pada tahun 1930 oleh Departement *voor Verkeer- en Waterstaat*, yang merupakan cikal bakal Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia. Pada awalnya, landasan pacu yang ada hanyalah sebuah *airstrip* sepanjang 700 meter dengan permukaan rumput, terletak di antara area persawahan dan pemakaman di Desa Tuban. Karena letaknya tersebut, masyarakat setempat menyebut fasilitas ini sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, *airstrip* ini telah dilengkapi dengan perangkat telegraf, dan maskapai *Koninklijk Nederlandsch-Indische Luchtvaart Maatschappij* mulai melakukan pendaratan rutin di wilayah Bali Selatan, sebutan lain bagi Pelabuhan Udara Tuban pada masa itu.

Pada tahun 1942, *South Bali Airstrip* dibom oleh Tentara Jepang dan kemudian diambil alih untuk dijadikan lokasi pendaratan pesawat tempur serta pesawat angkut mereka. Kerusakan akibat serangan tersebut diperbaiki oleh pihak Jepang dengan memanfaatkan *Pear Still Plate*, yaitu sistem pelat baja.

Dalam kurun lima tahun berikutnya (1942–1947), *airstrip* tersebut mengalami pengembangan, termasuk perpanjangan landas pacu dari 700 meter menjadi 1,2 kilometer. Pada tahun 1949, dibangunlah gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang berbahan kayu. Pada masa itu, komunikasi penerbangan masih menggunakan transceiver dengan kode Morse.

Dalam upaya mendukung pengembangan pariwisata Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional serta memperpanjang landas pacu ke arah barat dari panjang semula 1,2 kilometer menjadi 2,7 kilometer, dengan tambahan overrun masing-masing 100 meter di kedua ujungnya. Pembangunan yang berlangsung pada periode 1963–1969 ini dikenal sebagai Proyek Bandara Tuban dan sekaligus menjadi langkah persiapan untuk menginternasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses reklamasi pantai sepanjang 1,5 kilometer dilakukan dengan memanfaatkan material batu kapur dari Ungasan serta batu kali dan pasir yang diambil dari Sungai Antosari di Tabanan. Setelah pembangunan terminal sementara dan runway dalam Proyek Bandara Tuban selesai, pemerintah resmi membuka layanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban pada 10 Agustus 1966.

Peresmian akhir pengembangan bandara dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969, bersamaan dengan perubahan nama resmi menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Ngurah Rai International Airport). Peristiwa ini sekaligus menandai transformasi bandara dari fasilitas militer dan domestik menjadi bandar udara internasional modern yang mendukung pariwisata Bali. Meski sempat mengalami kerusakan akibat letusan Gunung Agung pada tahun 1963, perbaikan dilakukan secara cepat agar operasional penerbangan dapat kembali normal.

Untuk menyesuaikan dengan meningkatnya jumlah penumpang dan volume kargo, pemerintah kembali melakukan pengembangan pada periode 1975–1978, termasuk pembangunan terminal internasional baru. Terminal lama kemudian dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sementara fasilitas terminal domestik sebelumnya digunakan untuk kegiatan kargo, jasa katering, dan gedung serbaguna.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terus berkembang sebagai pusat transportasi udara yang sangat penting bagi Pulau Bali. Berbagai peningkatan pada infrastruktur, kualitas layanan, dan standar keselamatan membuat bandara ini meraih sejumlah penghargaan, termasuk dinobatkan

sebagai Bandara Terbaik di Dunia oleh Airport Council International (ACI) pada tahun 2015. Hingga saat ini, bandara tersebut melayani banyak rute penerbangan domestik maupun internasional, sehingga menjadi pintu gerbang utama bagi wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia, khususnya menuju destinasi pariwisata di Pulau Bali.

2.2 Sejarah Singkat PT. Jasa Angkasa Semesta



Gambar 2. 2 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) adalah salah satu perusahaan penyedia layanan bandara terkemuka di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1984. Perusahaan ini didirikan melalui Akta Notaris Soeleman Ardjasmita, S.H., Nomor 12 pada 8 Juni 1984, dan resmi mendapatkan pengesahan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor C2-7650.HT.01.01.Th.86 pada 31 Oktober 1986, yang kemudian diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 99 tanggal 12 Desember 1986 Tambahan Nomor 1562. Sejak berdiri, JAS Airport Services berkomitmen menyediakan layanan penunjang penerbangan (ground handling services) yang aman, profesional, dan efisien bagi maskapai domestik maupun internasional.

Kegiatan operasional JAS dimulai pada tahun 1985 di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan menangani sejumlah maskapai besar, seperti Singapore Airlines, Cathay Pacific, Lufthansa, dan Malaysia Airlines. Berkat mutu layanan serta komitmen terhadap keselamatan, JAS memperluas jaringan operasinya pada tahun 1989 ke berbagai bandara utama di Indonesia, termasuk Bandara I Gusti Ngurah Rai (Bali), Juanda (Surabaya), Sam Ratulangi (Manado), Polonia (Medan), dan Hasanuddin (Makassar).

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Perseroan, JAS bergerak di bidang jasa penunjang angkutan udara. Pada awalnya, layanan JAS berfokus pada ground handling saja dan belum mencakup kargo serta pergudangan. Namun, seiring perkembangan industri penerbangan dan meningkatnya kebutuhan pelanggan, JAS memperluas lini bisnisnya. Pada tahun 2000, perusahaan melakukan merger dengan unit kargo dan pergudangan milik PT Cardig Air, selaku perusahaan induk sebelumnya. Melalui penggabungan tersebut, JAS mampu menyediakan layanan tambahan seperti cargo handling, warehousing, dan berbagai layanan logistik udara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara menyeluruh.

Pada tahun yang sama, JAS berubah status menjadi perusahaan terbuka dan memperoleh persetujuan dari Badan Pengawas Pasar Modal (BAPEPAM) melalui Surat Nomor S-1420/PM/2002. Selanjutnya, pada 15 Juli 2000, saham JAS resmi tercatat di Bursa Efek Surabaya (BES). Perkembangan ini menandai langkah besar JAS sebagai perusahaan nasional yang berorientasi global. Kemudian, pada Februari 2004, Singapore Airport Terminal Services Limited (SATS) resmi menjadi salah satu pemegang saham, yang semakin memperkuat standar pelayanan dan operasional JAS sesuai praktik internasional

Seiring pertumbuhan perusahaan, Anggaran Dasar Perseroan telah mengalami beberapa penyesuaian, termasuk perubahan modal dasar dan status hukum. Perubahan terakhir tercantum dalam Akta Nomor 7 tanggal 17 Februari 2003 oleh Notaris A. Partomuan Pohan, S.H., LL.M., yang disahkan melalui Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM Nomor C-03775.HT.01.04.Th.2003 pada 21 Februari 2003.

Saat ini, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk beroperasi di bawah naungan PT Cardig Aero Services selaku perusahaan induk dan telah menjadi pemimpin pasar dalam layanan penunjang operasional bandara di Indonesia. Dengan pengalaman lebih dari 40 tahun, JAS telah membangun reputasi kuat sebagai mitra strategis bagi berbagai maskapai domestik maupun internasional di bandara-bandara besar.

Layanan utama yang diberikan JAS meliputi ground handling, cargo handling, premium lounge services, flight support, serta pelatihan profesional melalui JAS Academy. Dalam layanan ground handling, JAS menangani berbagai proses penting seperti check-in, penanganan bagasi, pengisian bahan bakar, pembersihan kabin, marshalling, dan pushback dengan standar keselamatan tinggi guna menjamin kelancaran rotasi penerbangan.

Di sektor cargo handling, JAS mengoperasikan fasilitas pergudangan modern di lima bandara utama, yaitu Soekarno-Hatta dan Halim Perdanakusuma (Jakarta), Juanda (Surabaya), I Gusti Ngurah Rai (Denpasar), dan Kertajati (Majalengka). Seluruh fasilitas dilengkapi cold storage, sistem keamanan ketat, serta teknologi ramah lingkungan guna memastikan penanganan kargo lebih aman dan efisien.

Untuk meningkatkan kenyamanan para penumpang, JAS juga menghadirkan layanan premium lounge di sejumlah bandara besar, seperti Soekarno-Hatta, Juanda, I Gusti Ngurah Rai, dan Kertajati. Fasilitas ini menyediakan berbagai layanan, mulai dari hidangan internasional, akses Wi-Fi, ruang bisnis, smoking room, hingga layanan refleksi. Saat ini, JAS melayani lebih dari 50 maskapai sekitar 90 persen di antaranya merupakan maskapai internasional serta lebih dari 150 perusahaan pengelola kargo dan pengirim barang.

2.3 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta

2.3.1 Identitas PT. Jasa Angkasa Semesta

ASPEK	KETERANGAN
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS Airport Services)
Jenis Usaha	Layanan ground handling, kargo, assistance bandara, lounge, dan flight support
Tahun Berdiri	1984
Kantor Pusat	Soewarna Business Park, Wisma Soewarna Lantai 1, Jl. Raya Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten

Layanan Utama	- Ground Handling - Cargo Handling - ASA (Airport Special Assistance) - Lounge - Flight Support - JAS Academy
Sertifikat	- ISAGO ((International Safety Audit for Ground Operations) untuk standar keselamatan ground handling) - Certifikasi TAPA FSR (melalui CAS Group)
Perusahaan Induk	Bagian dari CAS Group / Cardig Aero Services
Jumlah Maskapai	Sekitar 56 Maskapai
Wilayah Operasional Bandara	12 Bandara di Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas PT. Jasa Angkasa Semesta

2.3.2 Struktur Organisasi PT. JAS



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. JAS



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT JAS Station Denpasar



BAB III

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

3.1.1 Wilayah Kerja

A. Unit Lost and Found

Unit Lost and Found di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) merupakan salah satu unit penting dalam kegiatan ground handling yang bertanggung jawab terhadap penanganan segala bentuk ketidakteraturan bagasi (baggage irregularities) yang dialami penumpang. Unit ini menangani berbagai kategori permasalahan bagasi, seperti bagasi hilang atau tidak terangkut (AHL – Missing Baggage), bagasi tidak diklaim oleh pemilik (OHD – On Hand Baggage), bagasi rusak (DPR – Damage Property Report), hingga kasus salah ambil atau tertukar dengan penumpang lain (Mishandled Baggage / Cross Pick-Up). Dalam menjalankan tugasnya, petugas Lost and Found melakukan proses penerimaan laporan dari penumpang secara langsung di counter layanan maupun melalui aplikasi internal, lalu mengumpulkan data rinci terkait bagasi seperti merek, ukuran, warna, identitas khusus, nama pemilik, nomor penerbangan, serta rute perjalanan. Seluruh informasi tersebut kemudian dicatat dalam dokumen resmi bernama Property Irregularity Report (PIR), yang menjadi dasar untuk melakukan pelacakan melalui sistem internal maskapai maupun koordinasi antar bandara.

Setelah laporan dibuat, unit Lost and Found melakukan proses pencarian bagasi melalui sistem pelacakan standar industri, seperti WorldTracer atau aplikasi pencarian internal JAS yang terintegrasi dengan data bagasi maskapai. Petugas melakukan komunikasi intensif dengan unit-unit terkait, seperti tim ramp, bagian baggage make-up area (BMA), petugas transit, hingga unit Lost and Found di bandara asal dan bandara tujuan berikutnya. Proses pelacakan ini dilakukan secara

berjenjang dan berkelanjutan hingga bagasi ditemukan atau sampai batas waktu tertentu yang ditetapkan oleh kebijakan maskapai. Jika bagasi ditemukan, petugas akan memastikan kondisi barang, mencocokkan data dengan laporan PIR, lalu menghubungi penumpang untuk proses penyerahan melalui pengambilan langsung di counter atau pengantaran ke alamat sesuai ketentuan maskapai. Namun, apabila setelah jangka waktu maksimal—umumnya 14 hari—bagasi tetap tidak ditemukan, maka kasus akan dialihkan ke bagian kompensasi dan penumpang dapat mengajukan klaim ganti rugi sesuai regulasi maskapai dan ketentuan internasional, seperti Montreal Convention 1999.

Dalam operasionalnya, unit Lost and Found JAS bekerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal perusahaan serta mengacu pada kebijakan maskapai yang dilayani. Selain itu, unit ini turut menerapkan ketentuan regulasi bandara dan standar keselamatan layanan udara untuk menjamin keamanan barang penumpang. Petugas juga dituntut memahami aspek pelayanan pelanggan, menjaga akurasi informasi, serta memberikan penanganan yang cepat dan komunikatif karena kasus bagasi merupakan salah satu faktor sensitif yang berdampak langsung pada kepuasan penumpang. Meskipun demikian, pelaksanaan tugas di lapangan sering menghadapi tantangan seperti perbedaan bahasa dengan penumpang asing, nomor kontak penumpang yang tidak aktif, ketidaksesuaian data bagasi, hingga hambatan koordinasi dengan maskapai tertentu yang memiliki prosedur khusus. Dalam beberapa tahun terakhir, JAS juga mulai memanfaatkan sistem digital seperti aplikasi Lost and Found Mobile, yang dikembangkan untuk mempermudah proses pelaporan, pendataan, serta pemantauan status bagasi oleh penumpang. Aplikasi ini mendukung berbagai kategori laporan (AHL, OHD, DPR, dan Courtesy Item), sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan meminimalkan kesalahan pencatatan manual.

Dengan tanggung jawab yang cukup kompleks dan berkaitan langsung dengan kenyamanan penumpang, unit Lost and Found memegang peran strategis dalam menjaga citra pelayanan JAS sebagai perusahaan ground handling profesional. Keberhasilan unit ini tidak hanya diukur dari seberapa cepat bagasi penumpang dapat ditemukan, tetapi juga dari kualitas komunikasi, ketepatan prosedur, serta kemampuan menyelesaikan masalah secara efektif sesuai standar industri penerbangan

B. Unit Services

Unit Services di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) merupakan salah satu unit kerja yang berfokus pada penyediaan layanan penumpang (passenger handling) dan pelayanan terminal yang berkaitan langsung dengan proses keberangkatan, transit, dan kedatangan penumpang. Unit ini memegang peranan penting dalam memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai standar operasional maskapai serta regulasi bandar udara. Ruang lingkup tugas Unit Services mencakup berbagai aktivitas pelayanan di area terminal, antara lain membantu proses check-in, verifikasi dokumen perjalanan, pengaturan tempat duduk, pengurusan dokumen khusus seperti *special service request* (SSR), serta pendampingan penumpang dengan kebutuhan khusus atau *passenger with reduced mobility* (PRM). Selain itu, unit ini juga menangani layanan premium seperti *meet and greet service*, pendampingan VIP, serta layanan lounge untuk maskapai tertentu yang bekerja sama dengan JAS.

Dalam operasionalnya, Unit Services berkoordinasi dengan berbagai unit internal maupun eksternal, termasuk maskapai, Aviation Security (Avsec), operator bandara, dan unit baggage handling, untuk memastikan seluruh rangkaian proses keberangkatan dan kedatangan berjalan lancar. Petugas Services bertanggung jawab memberikan informasi yang akurat kepada penumpang, memastikan kepatuhan terhadap regulasi keselamatan penerbangan, serta menangani situasi tak

terduga seperti *flight delay*, *reschedule*, *overbooking*, atau perubahan gate. Pada saat terjadi gangguan operasional, Unit Services bertindak sebagai penghubung utama antara maskapai dan penumpang, termasuk memberikan informasi terkait kompensasi, penyesuaian waktu keberangkatan, maupun proses penanganan ulang (*re-accommodation*). Unit ini juga terlibat dalam pengaturan boarding, verifikasi akhir dokumen sebelum keberangkatan, pendampingan menuju *garbarata* atau *remote area*, serta memastikan prosedur boarding dilakukan aman, teratur, dan tepat waktu.

Selain pelayanan umum kepada seluruh penumpang, Unit Services juga menjalankan layanan khusus yang menjadi nilai tambah JAS, seperti pelayanan *unaccompanied minor* (UM), pendampingan penumpang lansia, penumpang dengan keterbatasan fisik, penumpang koneksi (*transit*), serta penanganan *special items* yang membutuhkan perhatian khusus. Untuk layanan VIP, petugas melakukan penyambutan khusus mulai dari kedatangan kendaraan, pengawalan menuju ruang tunggu atau lounge, hingga pendampingan menuju pesawat. Standar pelayanan di unit ini diatur dalam SOP internal JAS serta mengikuti persyaratan masing-masing maskapai dan regulasi keselamatan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Setiap petugas diwajibkan menjaga penampilan profesional, kemampuan komunikasi yang baik, serta kecakapan dalam penggunaan sistem penerbangan seperti Departure Control System (DCS)

Unit Services juga dituntut mampu memberikan pelayanan *service excellent*, kecepatan respons, akurasi informasi, dan empati terhadap kebutuhan penumpang. Tantangan operasional yang sering dihadapi meliputi lonjakan jumlah penumpang pada jam sibuk, perubahan jadwal yang mendadak, perbedaan kebijakan antar maskapai, hingga kendala teknis pada sistem check-in atau DCS. Namun, melalui pelatihan berkelanjutan dan penerapan standar kualitas layanan, JAS berupaya menjaga agar seluruh proses pelayanan penumpang berjalan

efektif, aman, dan sesuai standar industri penerbangan. Secara keseluruhan, Unit Services memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman dan berkesan bagi penumpang, sekaligus menjaga reputasi pelayanan PT Jasa Angkasa Semesta sebagai salah satu penyedia ground handling profesional di Indonesia.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

A. Unit Lost and Found

Prosedur pelayanan di Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta dimulai dari tahap penerimaan laporan ketika penumpang melaporkan bagasi yang hilang, tertunda, rusak, atau tidak sesuai dengan kondisi seharusnya. Petugas akan melakukan proses *verifikasi awal* dengan menanyakan informasi detail terkait bagasi, seperti nomor penerbangan, rute perjalanan, *baggage tag number*, warna, ukuran, merek, hingga ciri-ciri khusus yang dapat membantu proses identifikasi. Semua informasi tersebut kemudian dicatat secara lengkap ke dalam formulir Property Irregularity Report (PIR), yaitu dokumen resmi yang menjadi dasar pencatatan dan pelacakan bagasi. Petugas juga memastikan nomor kontak penumpang aktif agar dapat dihubungi kembali ketika ada perkembangan. Setelah PIR dibuat, data kasus akan dimasukkan ke dalam sistem pelacakan internal atau aplikasi yang digunakan oleh maskapai, seperti WorldTracer atau sistem pencarian JAS, untuk dilakukan penelusuran secara realtime.

Pada tahap berikutnya, petugas melakukan proses pencarian dengan berkoordinasi dengan unit-unit terkait, termasuk tim ramp, baggage make-up area (BMA), bagian transit, dan Lost and Found bandara asal atau bandara tujuan berikutnya. Pencarian dilakukan berdasarkan data bagasi terakhir yang tercatat masuk ke sistem, termasuk memeriksa kemungkinan bagasi tertinggal di bandara keberangkatan, salah rute, atau terbawa oleh penumpang lain. Untuk kasus bagasi rusak, petugas akan melakukan pemeriksaan fisik, mendokumentasikan kondisi kerusakan, kemudian membuat laporan

Damage Property Report (DPR) sebagai dasar untuk penggantian atau kompensasi sesuai kebijakan maskapai. Sementara untuk bagasi yang tidak diklaim (OHD – On Hand Baggage), petugas akan menyimpan barang tersebut di ruang penyimpanan Lost and Found, mencatat nomor OHD, memeriksa kesesuaian dengan laporan AHL yang ada, lalu menghubungi pemilik apabila data dapat ditemukan.

Jika bagasi berhasil ditemukan dan cocok dengan laporan PIR, petugas akan segera menghubungi penumpang untuk proses penyerahan. Penyerahan dapat dilakukan melalui pengambilan langsung di counter Lost and Found atau melalui layanan *delivery* ke alamat penumpang apabila maskapai menyediakan fasilitas tersebut. Petugas akan meminta penumpang menunjukkan identitas dan *baggage claim tag* untuk memastikan keabsahan kepemilikan sebelum bagasi diserahkan. Adapun untuk bagasi yang tidak ditemukan dalam jangka waktu tertentu umumnya 7 hingga 14 hari tergantung kebijakan maskapai maka kasus tersebut dialihkan ke tahap klaim kompensasi. Penumpang dapat mengajukan permohonan ganti rugi dengan mengisi dokumen klaim serta melampirkan bukti pendukung seperti boarding pass, baggage tag, dan daftar isi bagasi. Unit Lost and Found kemudian meneruskan pengajuan tersebut kepada pihak maskapai untuk diproses sesuai ketentuan internasional.

Untuk kasus bagasi tertunda (AHL/*Advise if Hold*), bagasi akan dikirim menggunakan penerbangan berikutnya dan diberi label Rush Tag agar menjadi prioritas. Jika bagasi telah tiba, petugas akan mencocokkan data di sistem, memastikan kondisi fisik bagasi, dan melakukan pengantaran kepada penumpang bekerja sama dengan vendor pengiriman resmi seperti PT Festindo.

Sepanjang proses pelayanan, petugas Lost and Found bertanggung jawab menjaga komunikasi yang jelas dan efektif dengan penumpang, memberikan pembaruan berkala, serta memastikan setiap langkah penanganan mengikuti SOP yang berlaku. Petugas juga wajib

menjaga keamanan barang, ketelitian dalam pendataan, dan profesionalitas dalam menghadapi penumpang yang sering kali berada dalam kondisi cemas atau tidak puas akibat masalah bagasi. Dengan mengikuti prosedur yang sistematis dan koordinasi lintas unit yang baik, Unit Lost and Found berupaya memastikan setiap permasalahan bagasi dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan sesuai standar pelayanan penerbangan.

B. Unit Services

Prosedur pelayanan pada Unit Services PT Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) berfokus pada pemberian layanan langsung kepada penumpang di area terminal, gate keberangkatan, ruang tunggu, serta area kedatangan tanpa melibatkan aktivitas check-in. Pelayanan dimulai dari tahap persiapan sebelum operasional, ketika petugas melakukan *briefing* untuk memastikan seluruh informasi terkait jadwal penerbangan, perubahan gate, jumlah penumpang prioritas, data *special service request* (SSR), serta kebutuhan layanan khusus seperti *passenger with reduced mobility* (PRM), *unaccompanied minor* (UM), dan penumpang VIP telah dipahami dengan baik. Setelah itu, petugas menempati posisi layanan di area terminal untuk memberikan informasi penerbangan, membantu penumpang yang membutuhkan arahan, serta memastikan kelancaran perpindahan penumpang menuju area boarding. Petugas wajib memantau dinamika operasi harian, seperti perubahan jadwal, gate, atau instruksi maskapai, yang harus segera dikomunikasikan kepada penumpang.

Pada area boarding gate, petugas Services berperan penting dalam memastikan proses boarding berjalan sesuai prosedur maskapai dan standar keselamatan penerbangan. Petugas melakukan pengumuman boarding, mengatur alur antrean, memberikan prioritas kepada penumpang kategori tertentu seperti PRM, lansia, penumpang dengan bayi, atau VIP, serta memastikan penumpang memasuki pesawat sesuai kelompok panggilan yang telah ditentukan. Selain itu,

petugas Services wajib berkoordinasi dengan *flight attendant*, *flight dispatcher*, dan tim *load control* untuk memastikan kesesuaian jumlah penumpang antara data manifest dan penumpang yang benar-benar naik ke pesawat. Jika terdapat penumpang yang belum hadir saat boarding (*missing passenger*), petugas melakukan prosedur pemanggilan melalui sistem *public address* dan melaksanakan *final call* sebelum keputusan *offload baggage* diambil oleh maskapai.

Selain mengelola proses boarding, Unit Services juga menangani layanan khusus, seperti pendampingan penumpang PRM, UM, serta penumpang VIP. Untuk PRM, petugas memberikan bantuan mulai dari pengawalan di terminal hingga pendampingan menuju gate, termasuk koordinasi dengan petugas *wheelchair attendant*. Untuk UM, petugas memastikan anak diterima, didampingi, dan diserahkan sesuai SOP maskapai, serta mengisi dokumen pendukung seperti *handling advice* dan *UM form*. Sementara itu, layanan VIP mencakup penyambutan khusus, pengawalan menuju lounge, koordinasi dengan protokol maskapai, hingga pendampingan menuju pesawat melalui jalur prioritas. Seluruh layanan khusus ini dilaksanakan dengan standar profesional, memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, dan kerahasiaan penumpang.

Di luar pelayanan keberangkatan, Unit Services juga memiliki tugas dalam pendampingan penumpang transit serta penumpang yang membutuhkan informasi pada area kedatangan. Petugas membantu penumpang menemukan *connecting gate*, memastikan kelancaran proses perpindahan antar terminal, serta memberikan panduan ketika terjadi perubahan jadwal atau *minimum connecting time* yang ketat. Dalam situasi gangguan operasional seperti keterlambatan, pembatalan penerbangan, atau *irregular operations* lainnya, Unit Services menjadi komunikator utama antara maskapai dan penumpang untuk memberikan penjelasan, pengumuman resmi, serta memastikan penumpang

menerima fasilitas yang menjadi haknya, seperti *meal voucher*, transportasi, atau akomodasi sesuai kebijakan maskapai.

Keseluruhan prosedur pelayanan Unit Services dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) JAS serta peraturan maskapai yang bekerja sama. Petugas dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ketelitian dalam menangani informasi, serta kesiapan menghadapi dinamika operasional di terminal. Dengan menerapkan prosedur yang matang dan koordinasi yang efektif, Unit Services berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional penerbangan dan memastikan penumpang mendapatkan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan profesional.

3.2 Jadwal OJT

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE
PERIOD OCT'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	31	work days	OFF
			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	MO	TU	WE	TH	FR		
1	Agustine Mei Mutara (Mei)	0214470913	X	8	15	13	X																											3	2
2	Maria Aurelia Telo (Aureli)	0122919820	15	13	X	8	15																											4	1
3	Lenny Septina Br Tampubolon (Lenny)	0850793537	13	X	8	15	13																											4	1
4	Emersiana Elbis Bunga Mukin (Elbis)	0214155880	8	15	13	X	8																											4	1
5	I Gusti Ngurah Pradnya Putra (Ngurah)	0811433884	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	16	13	8	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	16	23	8
6	Komang Tyara Wulandari (Tyara)	0812633884	7	16	X	7	16	16	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	8	16	X	7	13	16	X	7	16	16	X	8	7	16	X	23	8
7	Michael Surenta Sitapa (Michael)	0812656889	13	16	X	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	7	8	16	X	7	16	13	X	7	16	16	23	8
8	Muhammad Hussein Al Amin (Husain)	0812338882	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	7	16	X	7	23	8
9	Ni Kadek Yocha Aditya Maharani (Yocha)	0822678855	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	7	8	23	8
10	Rizky Ardian Wijaya (Rizky)	0812733884	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	23	8
11	Shandy Syahendra (Shandy)	0812618833	8	15	X	8	16	13	X	8	8	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	23	8
12	Sherry Puspa Maharani (Sherry)	0812656889	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	8	16	23	8
13	Yoplatul Mahmudah (Yoplatul)	0822338855	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	7	16	X	8	16	16	X	7	8	16	16	X	7	8	16	X	8	7	16	X	23	8
14	Zahra Amni Lubis (Zahra)	0812338855	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	23	8
15	Esther Anika Sihotang (Esther)	0822478881	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	7	7	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	7	
16	I Putu Dito Pradnya (Dito)	085049184																																	
17	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	0817660842																																	
18	I Gede Dendeka Anis Haris	0812338855																																	

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, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on JES as procedure.
4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 2100 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 admin to do changes in JES.

Plan Flight:

Gambar 3.1 Jadwal OJT unit Lost and Found bulan Oktober

025	NAME	SIGN	JQ																													
			57	62	63	57	JQ	JQ			57	62	63	57	JQ	JQ			57	62	63	57	JQ	JQ			57	62	63	57	JQ	
			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
			SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
I Gusti Ngurah Pradya Putra	GN	14	X	8	8	7	X	15	15	14	X	14	14	15	X	9	7	7	X	9	8	7	X	15	14	14	X	14	14	15	X	
Komang Tyara Wulandari	TY	8	7	7	X	15	15	14	X	14	15	15	X	9	9	8	X	9	7	7	X	7	7	8	X	14	15	15	X	9	7	
Michael Surenta Sitapa	MI	X	14	14	15	X	9	7	7	X	7	7	8	X	15	15	X	14	14	15	X	9	8	7	X	7	7	X	15			
Muhammad Hussein Al Amin	HU	7	8	X	9	7	7	X	7	7	7	X	14	14	15	X	14	14	15	X	15	14	X	9	8	7	X	7	8	7		
Ni Kadek Yocha Aditya Maharani	YO	8	X	14	14	15	X	7	8	9	X	7	7	8	X	15	15	X	14	14	X	8	7	7	X	9	7	8	X			
Rizky Ardian Wijaya	RZ	7	7	X	7	7	X	14	14	14	X	9	8	7	X	7	7	8	X	15	15	X	7	7	8	X	14	15	15			
Shandy Syahindra	SY	14	15	15	X	9	8	X	7	7	7	X	14	15	15	X	14	14	15	X	9	8	X	15	15	15	X	7	7			
Sherry Puspa Maharani	SP	X	14	14	14	X	8	7	X	15	15	14	X	14	14	X	9	9	8	X	7	7	7	X	14	14	15	X	14			
Yoplatul Mahmudah	YP	7	8	X	7	8	9	X	14	14	15	X	7	7	7	X	15	15	14	X	7	7	7	X	15	14	14	X	7	7		
Zahra Amni Lubis	ZR	14	X	7	7	7	X	15	14	14	X	7	8	9	X	7	7	7	X	14	14	14	X	15	15	14	X	9	9	8	X	

Gambar 3.2 Jadwal OJT unit Services bulan November

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Baggage Claim

Baggage claim merupakan proses pengambilan bagasi oleh penumpang setelah tiba di bandar udara tujuan. Menurut International Air Transport Association (IATA, 2021), *baggage claim* adalah tahap terakhir dalam proses penanganan bagasi (*baggage handling process*), dimana penumpang menerima kembali barang bawaannya yang telah diangkut oleh maskapai selama penerbangan. Area baggage claim biasanya terletak di terminal kedatangan dan menjadi tanggung jawab unit Lost and Found atau Baggage Services dalam memastikan bagasi yang keluar dari *conveyor belt* diserahkan kepada pemilik yang sah.

Proses baggage claim memiliki fungsi penting dalam menjamin keamanan dan akuntabilitas layanan penerbangan. Setiap bagasi yang diangkut harus dikembalikan kepada pemilik sesuai dengan catatan data penerbangan dan identifikasi yang tercatat dalam sistem maskapai. Oleh karena itu, pemeriksaan dan verifikasi kepemilikan bagasi menjadi bagian dari Standard Operating Procedure (SOP) yang wajib dilaksanakan oleh petugas ground handling.

Dalam praktiknya, proses pengambilan bagasi tidak selalu berjalan lancar. Beberapa permasalahan yang umum terjadi meliputi keterlambatan (*delayed baggage*), kerusakan (*damaged baggage*), kehilangan (*lost baggage*), serta kesalahan pengambilan bagasi oleh penumpang lain. Untuk mencegah hal tersebut, setiap bandara menerapkan sistem identifikasi unik yang dikenal dengan *Baggage Tag Number*.

3.3.2 Unclaimed baggage

Unclaimed baggage atau bagasi yang belum diambil adalah bagasi penumpang yang telah keluar di *conveyor belt* area baggage claim namun tidak diambil oleh pemilik hingga batas waktu tertentu yang ditetapkan oleh pihak bandara atau petugas Ground Handling. Kondisi ini termasuk dalam kategori ketidakteraturan bagasi (*mishandled baggage*) dan

menjadi salah satu fokus utama Divisi Lost and Found dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan akurasi penyerahan bagasi.

Secara operasional, *unclaimed baggage* terjadi ketika bagasi tetap berada di belt meskipun proses kedatangan telah selesai dan penumpang lainnya telah meninggalkan area baggage claim. Bagasi tersebut kemudian diangkat oleh petugas dan diamankan ke area Lost and Found untuk dilakukan pendataan, verifikasi, dan penyimpanan sementara. Hal ini dilakukan untuk mencegah risiko kehilangan, kerusakan, atau pengambilan oleh pihak yang tidak berhak.

Manfaat utama stiker ini meliputi peningkatan keamanan bagasi, pengurangan waktu tunggu di bandara, dan kepatuhan terhadap regulasi internasional yang mengharuskan pencatatan berat untuk menghindari overload pesawat. Regulasi seperti yang dikeluarkan oleh IATA memastikan bahwa semua maskapai menggunakan format seragam, sehingga meminimalkan risiko kesalahan manusia. Di era digital, beberapa maskapai mengintegrasikan stiker ini dengan aplikasi mobile untuk notifikasi real-time tentang status bagasi.

3.3.3 *Manual sign*

Manual sign adalah media informasi visual berupa papan atau tanda penunjuk yang menampilkan identitas tertentu, seperti nama maskapai, jenis layanan, atau informasi operasional yang ditempatkan di area kerja untuk mempermudah proses identifikasi oleh penumpang maupun petugas. Dalam konteks operasional ground handling, khususnya pada area baggage claim di bandar udara, *manual sign* digunakan sebagai penanda resmi untuk menunjukkan bahwa sekumpulan bagasi yang telah dikeluarkan dari *conveyor belt* berasal dari maskapai tertentu atau dari penerbangan yang spesifik.

Penggunaan *manual sign* ini sejalan dengan ketentuan ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System, yang menekankan pentingnya penyediaan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh seluruh penumpang, termasuk dalam proses penanganan

bagasi untuk mengurangi kebingungan, meningkatkan akurasi identifikasi bagasi, serta meminimalkan risiko *mishandled baggage*. Dengan demikian, penerapan *manual sign* tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi visual, tetapi juga merupakan implementasi standar internasional dalam upaya meningkatkan keselamatan, efisiensi, dan kualitas layanan pada operasional ground handling.

3.3.4 Flight Information Display System (FIDS)

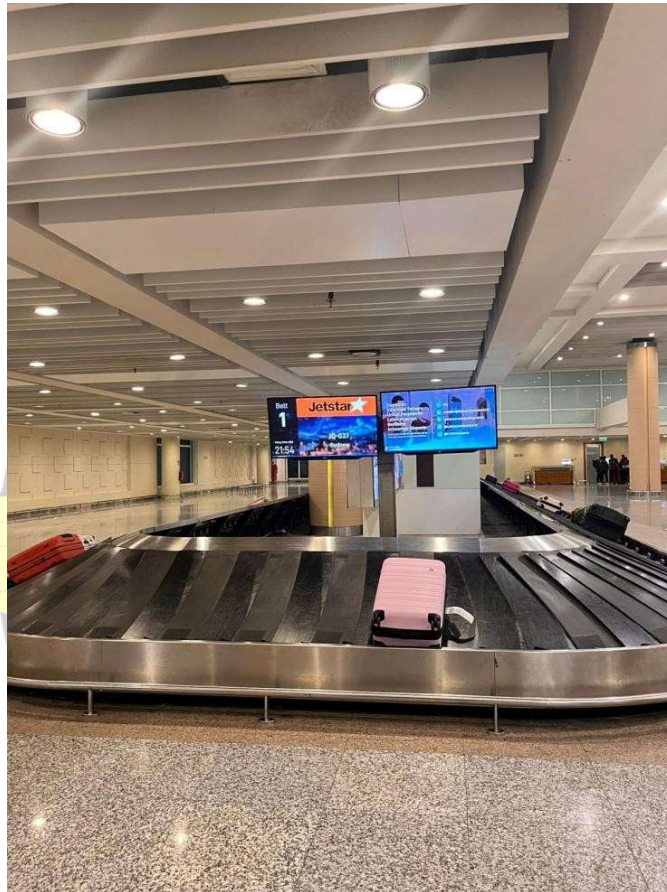
Flight Information Display System (FIDS) merupakan sistem tampilan informasi penerbangan yang digunakan di bandar udara untuk menyajikan data operasional secara real-time kepada penumpang maupun petugas. *Flight Information Display System* (FIDS) menampilkan informasi penting yaitu penerbangan asal bagasi, nomor penerbangan, dan tujuan penerbangan. Sistem ini terhubung dengan berbagai basis data operasional seperti *Departure Control System* (DCS), *Airline Reservation System* (ARS), dan *Airport Operational Database* (AODB) sehingga informasi yang disampaikan selalu akurat dan diperbarui secara otomatis. Menurut IATA dalam *Airport Development Reference Manual* serta ICAO pada *Airport Services Manual Part 1*, FIDS merupakan bagian dari sistem pelayanan penumpang yang berfungsi mendukung kelancaran arus pergerakan penumpang sekaligus meningkatkan efisiensi operasional bandara. Dengan demikian, keberadaan FIDS menjadi komponen vital dalam penyampaian informasi penerbangan yang transparan, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna jasa bandara.

3.3.5 Baggage Claim Area

Baggage claim area adalah area khusus di dalam terminal kedatangan bandara yang digunakan sebagai tempat penumpang mengambil bagasi tercatat (*checked baggage*) setelah mereka tiba di tujuan. Di area ini, bagasi yang telah dipindahkan dari pesawat akan ditempatkan di atas conveyor belt atau carousel sesuai dengan nomor penerbangan dan maskapai masing-masing. Fungsi utama *baggage claim area* adalah memastikan proses penyerahan bagasi kepada penumpang

berlangsung tertib, aman, dan terorganisir. Area ini juga menjadi titik awal penanganan apabila terjadi bagasi hilang, rusak, atau tertukar, sehingga sering berdekatan dengan unit Lost and Found atau *Baggage Service Office*.

3.4 Permasalahan



Gambar 3.3 Bagasi yang belum diambil

Salah satu permasalahan dalam proses penanganan bagasi di Divisi Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terjadi ketika seluruh bagasi dari suatu penerbangan telah keluar dari *conveyor belt* dan ditata di depan *manual sign*, namun masih terdapat penumpang yang belum mengambil bagasinya. Situasi ini menjadi lebih rumit karena tidak semua maskapai menyediakan *manual sign* untuk *unclaimed*

baggage, dan FIDS sudah berganti menampilkan jadwal penerbangan berikutnya, sehingga penumpang kesulitan mengidentifikasi bagasinya. Fokus dari permasalahan ini adalah ketidaktersediaan *manual sign* pada beberapa maskapai



Gambar 3. 4 *Flight Information Display System*

Penumpang sering terlambat mengambil bagasi karena proses pemeriksaan di Imigrasi memakan waktu lama, terutama saat jam sibuk membuat penumpang tertahan sebelum bisa menuju area *baggage claim*. Kondisi ini membuat bagasi yang telah lebih dulu tiba di *conveyor belt* menumpuk dan tidak segera diambil oleh pemiliknya meskipun seluruh bagasi dari suatu penerbangan telah selesai keluar di *conveyor belt*. Ketika situasi tersebut terjadi, petugas harus segera menurunkan seluruh bagasi yang masih tersisa di atas belt agar area klaim bagasi tetap aman, rapi, dan tidak menghambat kedatangan bagasi penerbangan berikutnya. Bagasi-bagasi yang belum diambil kemudian dikumpulkan dan ditempatkan di area khusus, tepat di depan *manual sign*, yaitu papan penanda yang menampilkan nama maskapai dan identitas penerbangan terkait.

Situasi menjadi semakin membingungkan bagi penumpang ketika semua bagasi telah diturunkan namun Flight Information Display System

(FIDS) sudah berganti menampilkan informasi penerbangan selanjutnya, sehingga penumpang tidak lagi dapat memastikan bahwa bagasi tersebut berasal dari penerbangan mereka. Selain keterlambatan penumpang akibat antrean di area Imigrasi, efektivitas dalam penanganan *unclaimed baggage* juga dipengaruhi oleh kurangnya ketersediaan *manual sign* karena tidak semua maskapai memiliki *manual sign*.

No	Bukti	Keterangan	Penanganan	Dasar
1	 06 Oktober 2025 pukul 12.25 WITA	Pada gambar tersebut terlihat sejumlah bagasi yang berasal dari penerbangan maskapai Air New Zealand. Karena maskapai tersebut tidak menyediakan manual sign sebagai penanda asal bagasi, situasi ini menyebabkan penumpang mengalami kebingungan dalam mengidentifikasi bagasinya kebingungan oleh penumpang.	Memberikan informasi secara langsung kepada penumpang bahwa bagasi tersebut berasal dari maskapai Air Newzealand.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
2	 8 Oktober	Pada gambar tersebut terlihat situasi area pengambilan bagasi yang cukup ramai, di mana banyak	Memberikan informasi secara langsung kepada penumpang bahwa bagasi	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang

	2025 pukul 08.42 WITA	penumpang tampak kebingungan mencari bagasi mereka yang berasal dari penerbangan maskapai Malaysia Airlines. Kondisi ini terjadi karena maskapai tersebut tidak mempunyai manual sign sebagai penanda asal bagasi, sehingga penumpang kesulitan mengidentifikasi bagasi mereka di tengah keramaian.	tersebut berasal dari maskapai Malaysia Airlines.	Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
3	9 Oktober 2025 pukul 09.45 WITA 	Pada gambar tersebut terlihat sejumlah bagasi dari penerbangan maskapai Cathay Pacific yang telah diturunkan dari conveyor belt dan ditata di area klaim bagasi. Namun, maskapai ini tidak mempunyai manual sign sebagai penanda asal bagasi, sehingga kondisi tersebut berpotensi	Standby di sekitar bagasi dan menginformasikan secara langsung kepada penumpang yang akan mengambil bagasi di area tersebut.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

		menimbulkan kebingungan bagi penumpang ketika melakukan pengambilan bagasi, terutama saat area kedatangan sedang ramai.		
4	 10 Oktober 2025 pukul 11.09 WITA	Pada gambar tersebut terlihat situasi di area klaim bagasi di mana penumpang dari penerbangan Malaysia Airlines tampak kebingungan mencari bagasinya karena seluruh bagasi telah diturunkan dari conveyor belt, sementara FIDS sudah menampilkan informasi untuk penerbangan selanjutnya. Kondisi ini semakin menyulitkan karena Malaysia Airlines tidak mempunyai manual sign sebagai penanda asal bagasi, sehingga penumpang	Standby di sekitar bagasi dan menginformasikan secara langsung kepada penumpang yang akan mengambil bagasi di area tersebut.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

		mengalami kesulitan dalam melakukan identifikasi secara cepat dan tepat.		
5	 11 Oktober 2025 pukul 21.17 WITA	Pada gambar tersebut terlihat beberapa bagasi penumpang dari penerbangan Philippine Airlines yang sudah diturunkan dari belt, namun penumpang tersebut tampak kebingungan saat mencari dan mengambil bagasinya. Hal ini disebabkan oleh ketiadaan manual sign dari maskapai tersebut sebagai penanda asal bagasi, sehingga penumpang kesulitan melakukan identifikasi. Situasi ini semakin diperburuk karena FIDS telah berganti menampilkan penerbangan berikutnya, sehingga informasi mengenai penerbangan	Memberikan informasi secara langsung kepada penumpang bahwa bagasi tersebut berasal dari maskapai Philippine Airlines.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

		sebelumnya tidak lagi tersedia.		
6	 12 Oktober 2025 pukul 17.08 WITA	Pada gambar tersebut terlihat penumpang dari maskapai Cebu Pacific yang tampak kebingungan dan bahkan menanyakan kepada peserta OJT mengenai lokasi bagasi mereka, karena maskapai Cebu Pacific tidak mempunyai manual sign sebagai penanda identitas bagasi.	Memberikan informasi secara langsung kepada penumpang bahwa bagasi tersebut berasal dari maskapai Cebu Pacific.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
7	 13 Oktober 2025 pukul 15.02 WITA	Pada gambar tersebut terlihat sejumlah bagasi dari penerbangan maskapai China Eastern yang telah diturunkan dari conveyor belt dan ditata di area klaim bagasi. Namun, maskapai ini tidak menyediakan manual sign sebagai penanda asal bagasi, sehingga kondisi tersebut	Standby di sekitar bagasi dan menginformasikan secara langsung kepada penumpang yang akan mengambil bagasi di area tersebut	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

		berpotensi menimbulkan kebingungan bagi penumpang ketika melakukan pengambilan bagasi, Situasi ini semakin diperburuk karena FIDS telah berganti menampilkan penerbangan berikutnya.		
8	 14 Oktober 2025 pukul 13.09 WITA	Pada gambar tersebut terlihat situasi di area klaim bagasi di mana penumpang dari penerbangan Malaysia Airlines tampak kebingungan mencari bagasinya karena seluruh bagasi telah diturunkan dari conveyor belt, sementara FIDS sudah menampilkan informasi untuk penerbangan selanjutnya. Kondisi ini semakin menyulitkan karena Malaysia Airlines	Memberikan informasi secara langsung kepada penumpang bahwa bagasi yang sudah diturunkan berasal dari maskapai Malaysia Airlines.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

		tidak mempunyai manual sign sebagai penanda asal bagasi, sehingga penumpang mengalami kesulitan dalam melakukan identifikasi secara cepat dan tepat.		
9	 16 Oktober 2025 pukul 10.49 WITA	Pada gambar tersebut terlihat penumpang dari maskapai Air Newzealand yang tampak kebingungan dan bahkan menanyakan kepada peserta OJT mengenai lokasi bagasi mereka, karena Air Newzealand tidak mempunyai manual sign sebagai penanda identitas bagasi.	Memberikan informasi secara langsung kepada penumpang bahwa bagasi yang sudah diturunkan tersebut berasal dari maskapai Air Newzealand.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
10	 18 Oktober 2025 pukul 23.44 WITA	Pada gambar tersebut terlihat sejumlah bagasi dari penerbangan maskapai Cathay Pacific yang telah diturunkan dari conveyor belt dan ditata di area klaim	Standby di sekitar bagasi dan menginformasikan secara langsung kepada penumpang yang akan	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang

		bagasi. Namun, maskapai ini tidak mempunyai manual sign sebagai penanda asal bagasi, sehingga kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan bagi penumpang ketika melakukan pengambilan bagasi, terutama saat area kedatangan sedang ramai.	mengambil bagasi di area tersebut.	jelas dan mudah dipahami.
11	 19 Oktober 2025 pukul 21.19 WITA	Pada gambar tersebut terlihat penumpang dari maskapai Philippine Airlines yang bertanya kepada peserta OJT karena tidak dapat menemukan bagasinya, meskipun seluruh bagasi sebenarnya sudah diturunkan. Ketiadaan manual sign dari pihak Philippine Airlines menyebabkan penumpang kesulitan	Memberikan informasi secara langsung kepada penumpang bahwa bagasi yang sudah diturunkan tersebut berasal dari maskapai Philippine Airlines.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

		dalam mengidentifikasi bagasinya dan menimbulkan kebingungan di area baggage claim		
12	 21 Oktober 2025 pukul 00.03 WITA	Pada gambar tersebut terlihat sejumlah bagasi dari penerbangan maskapai Cebu Pacific yang telah diturunkan dari conveyor belt dan ditata di area klaim bagasi. Namun, maskapai ini tidak mempunyai manual sign sebagai penanda asal bagasi, sehingga kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan bagi penumpang ketika melakukan pengambilan bagasi, terutama saat area kedatangan sedang ramai.	Standby di sekitar bagasi dan menginformasikan secara langsung kepada penumpang yang akan mengambil bagasi di area tersebut.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

13	 23 Oktober 2025 pukul 21.20 WITA.	Pada gambar tersebut terlihat situasi area pengambilan bagasi yang cukup ramai, di mana banyak penumpang tampak kebingungan mencari bagasi mereka yang berasal dari penerbangan maskapai Malaysia Airlines. Kondisi ini terjadi karena maskapai tersebut tidak mempunyai manual sign sebagai penanda asal bagasi, sehingga penumpang kesulitan mengidentifikasi bagasi mereka di tengah keramaian.	Memberikan informasi secara langsung kepada penumpang bahwa bagasi tersebut berasal dari maskapai Malaysia Airlines.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
14	 26 Oktober 2025 pukul 23.39 WITA.	Pada gambar tersebut terlihat beberapa bagasi penumpang dari penerbangan Malaysian Airlines yang sudah diturunkan dari belt, namun penumpang tersebut tampak kebingungan saat mencari dan	Standby di sekitar bagasi dan menginformasikan secara langsung kepada penumpang yang akan mengambil	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

		mengambil bagasinya. Hal ini disebabkan oleh ketiadaan manual sign dari maskapai tersebut sebagai penanda asal bagasi, sehingga penumpang kesulitan melakukan identifikasi. Situasi ini semakin diperburuk karena FIDS telah berganti menampilkan penerbangan berikutnya, sehingga informasi mengenai penerbangan sebelumnya tidak lagi tersedia	bagasi di area tersebut.	
15	 29 Oktober 2025 pukul 22.03 WITA	Pada gambar tersebut terlihat seorang penumpang dari maskapai Cathay Pacific yang menanyakan lokasi bagasinya kepada peserta OJT, sementara conveyor belt yang seharusnya digunakan untuk penerbangan Cathay Pacific telah dipakai	Mengarahkan penumpang tersebut secara langsung ke bagasi maskapai Cathay Pacific yang belum diambil.	ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System tentang Penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

		oleh maskapai lain. Kondisi ini membuat penumpang tersebut semakin bingung, terlebih maskapai Cathay Pacific tidak mempunyai manual sign untuk unclaimed baggage sehingga penumpang kesulitan menemukan bagasinya, padahal seluruh bagasi milik Cathay Pacific sebenarnya sudah diturunkan		
--	--	--	--	--

Tabel 2. 2 Memuat tentang beberapa kejadian yang terjadi di area pengambilan bagasi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Dari tabel 2.2 dapat disimpulkan bahwa *Manual sign* memiliki peran penting dan terbukti efektif dalam membantu penumpang menemukan bagasi dari penerbangan sebelumnya. Ketika *Flight Information Display System* (FIDS) sudah berubah, penumpang sering kali kebingungan mencari bagasinya di *conveyor belt*, padahal bagasi tersebut telah diturunkan dan dikelompokkan di depan *manual sign*. Dalam situasi tersebut, *manual sign* berfungsi sebagai penanda visual yang memudahkan penumpang mengidentifikasi bagasinya tanpa bergantung pada informasi *Flight Information Display System* (FIDS). Keberadaan *manual sign* juga membantu mengurangi kebingungan, mempercepat proses pencarian bagasi, serta mencegah laporan kehilangan yang sebenarnya tidak terjadi. Dengan demikian, walaupun terdapat beberapa kendala operasional, *manual sign* tetap memberikan kontribusi signifikan dalam memperlancar proses penanganan bagasi oleh Divisi Lost and Found.

Berikut adalah daftar maskapai yang dikelola oleh PT. JAS yang memiliki dan tidak memiliki *manual sign*.

Table 2.2 Daftar Maskapai yang memiliki *manual sign* dan yang tidak memiliki *manual sign*

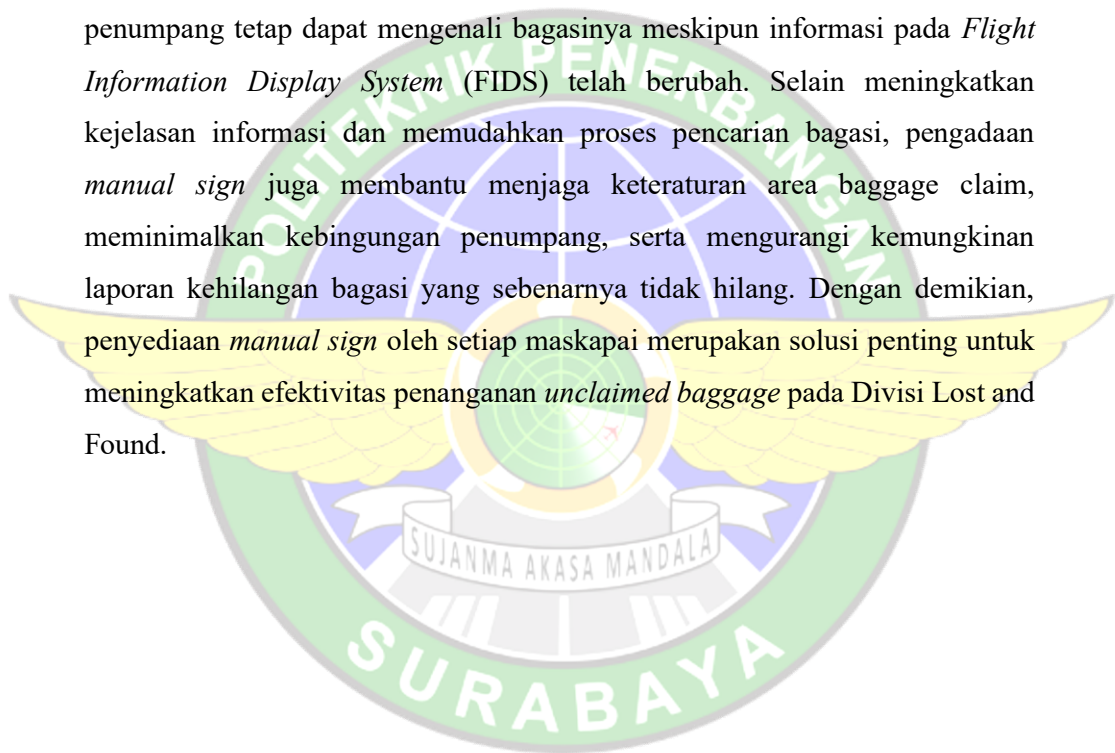
NOMOR	NAMA MASKAPAI	KETERANGAN
1	Singapore Airlines	Memiliki <i>Manual Sign</i>
2	Emirates	Memiliki <i>Manual Sign</i>
3	Qatar Airways	Memiliki <i>Manual Sign</i>
4	EVA Air	Memiliki <i>Manual Sign</i>
5	Jetstar Airways	Memiliki <i>Manual Sign</i>
6	Virgin Australia	Memiliki <i>Manual Sign</i>
7	Air India	Memiliki <i>Manual Sign</i>
8	Qantas Airways	Memiliki <i>Manual Sign</i>
9	Etihad Airways	Memiliki <i>Manual Sign</i>
10	Cathay Pacific	Tidak Memiliki <i>Manual Sign</i>
11	China Eastern	Tidak Memiliki <i>Manual Sign</i>
12	Philippine Airlines	Tidak Memiliki <i>Manual Sign</i>
13	Cebu Pacific	Tidak Memiliki <i>Manual Sign</i>
14	Saudia	Tidak Memiliki <i>Manual Sign</i>
15	Air New Zealand	Tidak Memiliki <i>Manual Sign</i>
16	Malaysia Airlines	Tidak Memiliki <i>Manual Sign</i>

Tabel 2. 3 Daftar maskapai yang memiliki dan tidak memiliki *Manual Sign*

Tabel di atas merupakan daftar seluruh maskapai yang dikelola oleh PT JAS, yang menunjukkan maskapai mana saja yang memiliki manual sign dan mana yang belum memilikinya. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa maskapai yang belum menyediakan manual sign, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan penumpang dalam proses identifikasi bagasi, khususnya pada kasus unclaimed baggage. Kondisi ini menunjukkan perlunya standar yang seragam agar proses pelayanan bagasi dapat berjalan lebih efektif dan teratur.

3.5 Penyelesaian

Penyelesaian terkait pentingnya penggunaan *manual sign* dalam penanganan *unclaimed baggage* adalah dengan melakukan pengadaan *manual sign* oleh setiap maskapai sebagai bagian dari standar operasional yang wajib dipenuhi untuk mendukung kelancaran proses identifikasi dan penanganan bagasi yang belum diambil penumpang. *Manual sign* menjadi instrumen krusial karena berfungsi memberikan identitas penerbangan yang jelas pada setiap kumpulan bagasi yang belum diambil. Dengan ketersediaan *manual sign* secara konsisten untuk setiap penerbangan, petugas dapat menempatkan bagasi yang belum diambil pada area khusus dengan informasi yang akurat, sehingga penumpang tetap dapat mengenali bagasinya meskipun informasi pada *Flight Information Display System* (FIDS) telah berubah. Selain meningkatkan kejelasan informasi dan memudahkan proses pencarian bagasi, pengadaan *manual sign* juga membantu menjaga keteraturan area baggage claim, meminimalkan kebingungan penumpang, serta mengurangi kemungkinan laporan kehilangan bagasi yang sebenarnya tidak hilang. Dengan demikian, penyediaan *manual sign* oleh setiap maskapai merupakan solusi penting untuk meningkatkan efektivitas penanganan *unclaimed baggage* pada Divisi Lost and Found.



BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan BAB III

Berdasarkan hasil pengamatan selama OJT di Divisi Lost and Found PT JAS Airport Services, Permasalahan utama di area baggage claim terjadi ketika seluruh bagasi dari suatu penerbangan telah keluar dari *conveyor belt* dan diturunkan, namun banyak penumpang yang belum datang untuk mengambil bagasinya. Situasi ini menjadi lebih membingungkan karena Flight Information Display System (FIDS) sudah berganti menampilkan informasi penerbangan berikutnya, sehingga penumpang tidak dapat lagi mengidentifikasi bagasi mereka dari layar. Kondisi semakin sulit ketika *manual sign* yang seharusnya menandai *unclaimed baggage* tidak tersedia, sehingga penumpang bingung dan proses pengambilan bagasi menjadi terhambat. Ketiadaan *manual sign* dari beberapa maskapai ini menunjukkan bahwa alat penanda tersebut sangat penting dalam memperlancar penanganan *unclaimed baggage* dan menjaga kelancaran operasional di area baggage claim.

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Berdasarkan pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini memberikan pengalaman langsung dan pemahaman menyeluruh mengenai operasional ground handling, khususnya di Unit Lost and Found dan Unit Services. Unit Lost and Found bertanggung jawab menangani berbagai masalah bagasi, mulai dari hilang, tertunda, rusak, hingga tidak diklaim, dengan prosedur yang sistematis mulai dari penerimaan laporan, pendataan, pelacakan, hingga penyerahan bagasi kepada penumpang. Sementara Unit Services fokus pada pelayanan penumpang di terminal, termasuk pendampingan

penumpang prioritas, VIP, dan transit, serta memastikan kelancaran boarding dan keberangkatan sesuai SOP dan regulasi bandara. Pelaksanaan OJT memungkinkan peserta memahami koordinasi antar-unit, komunikasi dengan penumpang, serta pentingnya ketelitian dan kepatuhan terhadap standar keselamatan. Secara keseluruhan, OJT ini memberikan wawasan praktis yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman terhadap operasional ground handling dan kualitas layanan penumpang di bandara.

4.2 Saran

4.2.1 Saran BAB III

Berdasarkan pengalaman selama OJT di Divisi Lost and Found dan Unit Services PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan operasional dan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Koordinasi Antar Unit

Disarankan agar koordinasi antara Unit Lost and Found, Unit Services, dan unit terkait lainnya diperkuat untuk mempercepat proses penanganan bagasi dan memastikan informasi kepada penumpang selalu akurat. Hal ini penting terutama saat menghadapi situasi bagasi yang belum diambil atau perubahan jadwal penerbangan.

2. Optimalisasi Penggunaan *Manual sign*.

Perlu memastikan bahwa setiap maskapai menyediakan *manual sign* untuk *unclaimed baggage* agar penumpang dapat dengan mudah mengidentifikasi bagasi mereka, terutama Ketika Flight Information Display System (FIDS) sudah berganti ke penerbangan berikutnya. Penyediaan *manual sign* yang konsisten dapat mengurangi kebingungan penumpang dan memperlancar proses pengambilan bagasi.

3. Pemanfaatan Teknologi Pendukung

Penerapan sistem digital, seperti aplikasi mobile untuk notifikasi bagasi, dapat diperluas untuk mempermudah penumpang memantau

status bagasi secara real-time, sehingga mengurangi antrean dan keterlambatan pengambilan bagasi

4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT

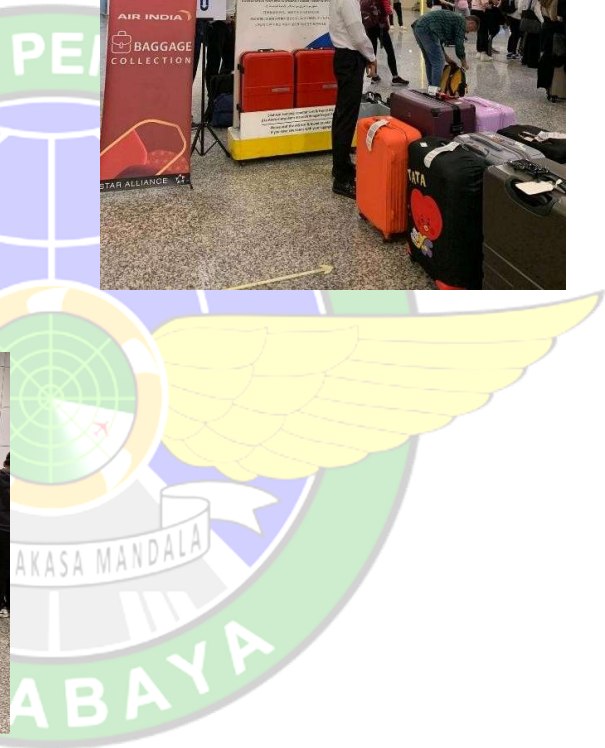
Dalam pelaksanaan On the Job Training (OJT), peserta disarankan untuk mempersiapkan diri secara matang dengan memahami struktur organisasi, prosedur kerja, serta standar operasional unit tempat OJT berlangsung. Selama OJT, pendampingan oleh mentor atau supervisor yang berpengalaman sangat penting untuk membimbing peserta dalam memahami tugas, menyelesaikan permasalahan, serta menerima umpan balik terkait kinerja. Peserta juga dianjurkan untuk melakukan rotasi atau pengalaman lintas unit apabila memungkinkan, sehingga dapat memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai proses operasional dan meningkatkan kemampuan adaptasi. Selain itu, dokumentasi setiap kegiatan, prosedur, dan pengalaman yang diperoleh selama OJT sangat dianjurkan sebagai bahan evaluasi diri dan referensi penyusunan laporan magang. Selama pelaksanaan, peserta diharapkan aktif bertanya, berpartisipasi, dan memanfaatkan kesempatan untuk mempelajari sistem, prosedur, serta teknologi yang digunakan dalam operasional unit, sehingga kompetensi teknis maupun keterampilan komunikasi dapat meningkat. Dengan penerapan saran-saran tersebut, pengalaman OJT akan lebih optimal, efektif, dan bermanfaat bagi pengembangan kemampuan peserta di bidang pekerjaan terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Pedoman Laporan OJT MTU (2024).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- ICAO Doc 9640 – Manual on Access to Air Transport System.
- Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pub. L. No. 1 (2009).
- Pratama, P. (2021). *Analisis Operasional Baggage Handling System Di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali* (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Wulandari, A., & Novianti, R. F. (2024). PENANGANAN BAGGAGE IRREGULARITIES PADA EVENT MOTO-GP 2023 OLEH PETUGAS LOST AND FOUND PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK. *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial dan Bisnis*, 2(8), 871-878.
- Mediatama, M. F., & Widharsa, A. H. (2025). Sign System Gedung Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat. *Misterius: Publikasi Ilmu Seni dan Desain Komunikasi Visual.*, 2(2), 35-55.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan di Unit Lost and Found



Lampiran 2 Kegiatan di Unit Services

