Analisis Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Check-in oleh Passenger Service di Bandara Internasional Juanda

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
Tanggal 8 oktober – 29 november 2025

Disusun Oleh :
ZENIVA BARROS BARRETO SOARES
NIT.30483062

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRASPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025

Analisis Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Check-in oleh Passenger Service di Bandara Internasional juanda

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
Tanggal 08 OKTOBER – 29 NOVEMBER 2025

Disusun Oleh :
ZENIVA BARROS BARRETO SOARES
NIT.30483062

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRASPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Analisis Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Check-in oleh Passenger Service di Bandara Internasional Juanda"

Disusun Oleh :

ZENIVA BARROS BARRETO SOARES
NIT. 30483062

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui di:
Surabaya, 28 November 2025

Supervisor	**ARNOLD REINHARD** **NIP.01005006**	
Dosen Pembimbing	**Dr. FAOYAN AGUS F, S.Pd.Ing., M.Pd** **NIP. 19840819 201902 1001**	

Mengetahui,
Head of Departement

PT.Jas Learning Center (JLC) Surabaya

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

iii

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* Telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 28 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penelitian *On The Job Training.*

Tim Penguji

Ketua	**MUHAMMAD FARHAN RAMADHAN,S.Ikom., M.Ikom** **NIP.02407469**	
Sekretaris	**DAVID AKBAR TRI SANTOSO** **NIP.02411999**	
Anggota	**Dr. FAOYAN AGUS F, S.Pd.Ing., M.Pd** **NIP. 19840819 201902 1001**	

LADY SILK MOONLIGHT,S S. KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan On the Job Training (OJT) di **PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda** selama 2 bulan, terhitung sejak **08 Oktober 2025 sampai dengan 29 November 2025**.

Selama pelaksanaan OJT, penulis ditempatkan pada **bagian Aviation Security (AVSEC)** dan **Passenger Service (PASASI)**. Kegiatan ini memberikan pengalaman nyata mengenai lingkungan kerja di lapangan serta penerapan langsung ilmu yang telah dipelajari pada Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara. OJT ini juga merupakan salah satu persyaratan kelulusan bagi mahasiswa Angkatan IX.

Melalui OJT di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), penulis memperoleh banyak pengetahuan baru mengenai operasional kebandarudaraan, khususnya terkait pelayanan keamanan dan pelayanan penumpang.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan kemudahan-Nya.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga atas doa, motivasi, serta dukungan yang tidak pernah berhenti.
3. Bapak Ir. Ahmad Bahrawi, SE., MT., Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., MT., Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
5. Ibu Arnaz Olieve, SE., selaku Pembimbing penulisan laporan OJT.
6. **Ibu Dena Petinggi**, jajaran pimpinan di **PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda**, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan OJT.
7. Supervisor serta seluruh staf **AVSEC dan Passenger Service JAS Juanda** yang telah membimbing dan membantu penulis selama OJT.
8. Senior alumni Politeknik Penerbangan Surabaya yang bertugas di JAS Juanda atas bimbingan dan arahannya.
9. Rekan-rekan MTU VIII yang selalu memberikan dukungan hingga terselesaikannya laporan ini

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan ke depannya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

DAFTA ISI

LEMBAR PERSETUJUAN iii
1.1. Latar Belakang 8
1.1.1. Dasar Pelaksanaan OJT 10
1.2. Maksud dan Manfaat 10
1.2.1. Maksud Pelaksanaan OJT 10
1.2.2. Manfaat Pelaksanaan OJT 11
2.1 Sejarah dan Profil Perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Indonesia 14
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan 14
2.1.2 Nilai-Nilai Perusahaan 14
2.1.3 Budaya Kerja Perusahaan 15
2.1.4 Strategi Usaha 16
2.2 Sejarah Singkat Bandara Internasional Juanda 17
Gambar 2. 2 Overview bandar Udara 19
Internasional Juanda Sumber : Olehan Peneliti(2025) 19
BAB III 20
3.1 Landasan Teori 20
3.2 Passenger Service (PASSASI) 20
3.3 Pengertian Check-in 20
3.4 Departure Control System (DCS) 21
3.5 Special Passenger (SP) 22
3.7 Prosedur Keamanan Penumpang 23
3.8 Prinsip Komunikasi Dalam Pelayanan Bandara 23
3.9 Teori Pelayanan Publik 23
BAB IV 25
PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING 25
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT 25
4.1.1 Wilayah Kerja 25
4.1.2 Prosedur Pelayanan Check-in Penumpang 26
4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT 28
1. Pagi (Morning Shift) 28
2. Siang (Middle Shift) 28
3. Malam (Evening Shift) 29

4.4 Permasalahan yang Ditemukan Selama OJT 29
1. Penumpang Tidak Mengetahui Jalur Menuju Counter Check-in 29
2. Penumpang Bingung Mencari Gate Keberangkatan 29
3. Penumpang Asing yang Tidak Menguasai Bahasa Inggris 29
4. Penumpang Lansia yang Kesulitan Check-in Mandiri 30
5. Penumpang Salah Membaca Informasi Penerbangan 30
4.5 Penyelesaian Masalah 30
1. Pembuatan Aplikasi "Juanda Guide" / Sistem Navigasi Bandara 30
2. Penyediaan QR Code di Area Bandara 32
3. Bantuan Bahasa Melalui Fitur Translator Otomatis 32
4. Pendampingan Petugas untuk Lansia 33
5. Signage Digital Tambahan 33
Kesimpulan Solusi 33

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.1.1. Dasar Pelaksanaan OJT

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

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2. Maksud dan Manfaat

1.2.1. Maksud Pelaksanaan OJT

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

1. Mengenal lebih dekat dunia kerja di industri penerbangan, khususnya dalam aspek operator penerbangan.
2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*.

3. Mengembangkan keterampilan teknik dan non-teknis yang diperlukan untuk berkarir di bidang transportasi udara.
4. Membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis.

1.2.2. Manfaat Pelaksanaan OJT

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

1.2.2.1.Bagi Taruna

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

1.2.2.2.Bagi Kampus

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

1.2.2.3. Bagi Instansi Tempat OJT

1. Mendapatkan tenaga kerja tambahan yang dapat membantu operasional sehari-hari.
2. Memiliki peluang untuk mengidentifikasi potensi taruna sebagai calon tenaga kerja di masa depan.

3. Mempererat hubungan dengan institusi pendidikan, sehingga dapat mendukung pengembangan SDM di bidang penerbangan

BAB II
PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING

2. Sejarah Singkat PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Juanda

Gambar 2.1 Logo PT Jasa Angkasa Semesta
Sumber: PT. JAS

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. JAS Indonesia

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

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

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

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

2.1 Sejarah dan Profil Perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Indonesia

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi:
Menjadi perusahaan ground handling dan layanan bandara terdepan di Indonesia yang profesional, aman, terpercaya, dan memberikan layanan berkualitas tinggi bagi maskapai, penumpang, dan seluruh pemangku kepentingan.

Misi:

1. Memberikan layanan Passenger Service yang ramah, cepat, dan efisien bagi seluruh penumpang.
2. Menjaga keamanan penerbangan melalui divisi AVSEC yang kompeten dan patuh standar internasional.
3. Mengelola operasi bandara secara profesional dengan efisiensi dan inovasi**.**
4. Meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pengalaman di lapangan, termasuk program OJT bagi taruna.
5. Menjalin kerja sama yang baik dengan maskapai, otoritas bandara, dan pihak terkait lainnya untuk kelancaran operasional.

2.1.2 Nilai-Nilai Perusahaan

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

a. *Customer Centric*, pendekatan *Customer Centric* menempatkan kepuasan dan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas utama, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

selalu peduli dan berupaya memahami kebutuhan pelanggan untuk merancang solusi layanan yang tepat

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

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

2.1.3 Budaya Kerja Perusahaan

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

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

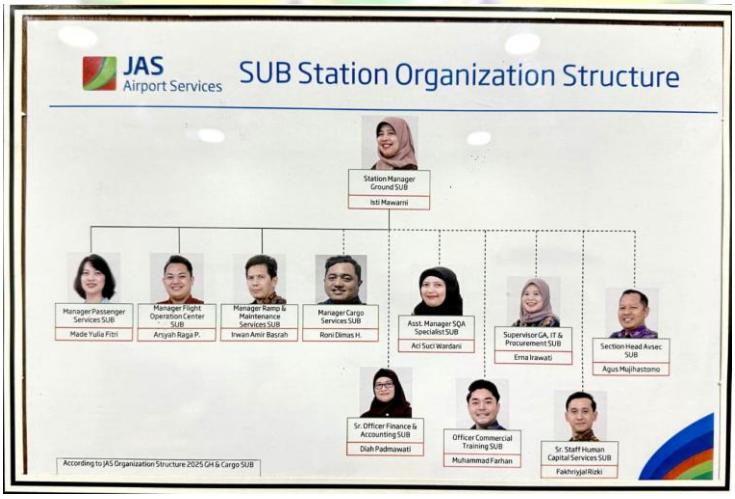
2.1.4 Strategi Usaha

Strategi usaha PT JAS Indonesia meliputi:

1. Peningkatan kualitas layanan: Memberikan pelayanan cepat, aman, dan ramah kepada penumpang.
2. Optimalisasi sumber daya: Menggunakan SDM dan fasilitas bandara secara efisien.
3. Penerapan teknologi**:** Memanfaatkan sistem check-in digital, X-Ray, dan monitor LCD untuk keamanan dan kenyamanan.
4. Kerja sama strategis: Membangun hubungan baik dengan maskapai domestik dan internasional untuk meningkatkan reputasi.
5. Peningkatan kompetensi karyawan: Memberikan pelatihan berkelanjutan agar staf profesional dan siap menghadapi berbagai situasi operasional.

2.1.6 Struktur Organisai Perusahaan

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



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta Cabang SUB

2.1.4 Data Umum Profile Perusahaan

Berikut merupakan data umum dan data pendukung lainnya dari

Pt Jasa Angkasa Semesta

Tabel 2. 1 Data Umum Pt Jasa Angkasa Semesta

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

Data ini menjadi dasar untuk memahami lingkungan operasional selama OJT, terutama terkait proses check-in, pengawasan keamanan, dan pelayanan penumpang.

2.2 Sejarah Singkat Bandara Internasional Juanda

andara Internasional Juanda merupakan bandar udara utama yang melayani wilayah Surabaya dan sekitarnya. Pembangunan bandara ini berawal dari kebutuhan TNI Angkatan Laut akan sebuah pangkalan udara yang memadai untuk mendukung operasi pertahanan pada masa awal kemerdekaan. Proyek pembangunan dimulai pada tahun 1950-an dan resmi dibuka pada 7 Februari 1964 oleh Presiden Soekarno. Bandara ini diberi nama **“**Juanda” sebagai bentuk penghormatan kepada R. P. Soeroso “Djuanda” Kartawidjaja, Perdana Menteri Indonesia terakhir yang memiliki kontribusi besar dalam modernisasi transportasi nasional.

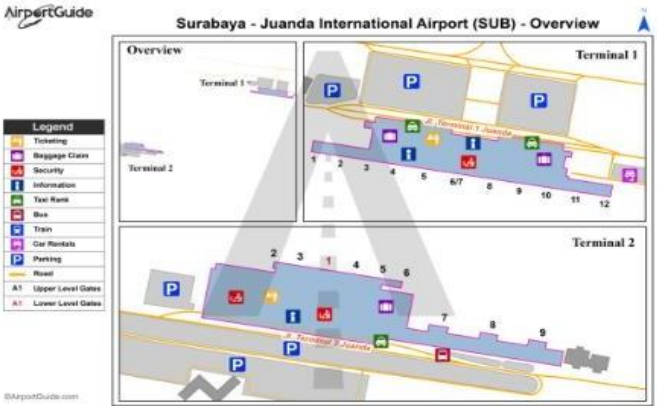
Pada awal pengoperasiannya, Bandara Juanda berfungsi sebagai pangkalan Angkatan Laut sekaligus melayani penerbangan domestik terbatas. Memasuki

tahun 1970–1980-an, meningkatnya jumlah penumpang dan aktivitas penerbangan membuat pemerintah memperluas kawasan bandara. Pengelolaan operasional kemudian dialihkan kepada PT Angkasa Pura I (Persero) untuk profesionalisasi manajemen dunia penerbangan sipil.

Pertumbuhan penumpang yang sangat pesat pada era 2000-an mendorong pembangunan Terminal 2, yang secara resmi dioperasikan pada 14 Februari 2014. Terminal ini dirancang khusus untuk melayani penerbangan internasional dan beberapa rute domestik maskapai tertentu, dengan fasilitas yang lebih modern dan kapasitas penumpang yang lebih besar.

Kini Bandara Internasional Juanda menjadi salah satu bandara tersibuk di Indonesia, melayani jutaan penumpang setiap tahun. Selain menjadi pintu gerbang utama Jawa Timur, bandara ini juga menjadi titik penting dalam jaringan logistik, kargo, serta konektivitas domestik dan internasional. Dengan lokasi strategis di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, bandara ini terus berkembang mengikuti kebutuhan industri penerbangan modern.

2.2 Tampilan sisi undara bandara



Gambar 2. 2 Overview bandar Udara

Internasional Juanda Sumber : Olehan Peneliti(2025)

BAB III
TINJAUAN TEOR

3.1 Landasan Teori

Bab ini menjelaskan teori yang menjadi dasar pemahaman terhadap kegiatan On the Job Training (OJT) pada bagian Passenger Service (PASSASI) **dan** Aviation Security (AVSEC) di Bandara Internasional Juanda. Teori yang dijelaskan meliputi pelayanan penumpang, proses check-in, sistem DCS, prosedur layanan, serta konsep dasar keamanan penerbangan.

3.2 Passenger Service (PASSASI)

Passenger Service (PASSASI) adalah layanan yang diberikan kepada penumpang sejak memasuki area terminal hingga proses boarding. PASSASI menjadi garda terdepan dalam memastikan pelayanan yang ramah, cepat, aman, dan sesuai prosedur.

Ruang lingkup PASSASI meliputi:

1. Check-in process
2. Verifikasi dokumen perjalanan
3. Penimbangan dan labelisasi bagasi
4. Penempatan kursi (seat assignment)
5. Pelayanan special passenger (SP)
6. Penyampaian informasi penerbangan
7. Penanganan keluhan penumpang
8. Proses boarding di gate

Tujuan PASSASI adalah memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan profesional agar operasional penerbangan berjalan lancar.

3.3 Pengertian Check-in

Check-in adalah proses awal perjalanan udara yang bertujuan untuk:

- memverifikasi identitas penumpang,
- memeriksa kelengkapan dokumen (KTP, e-ticket, paspor, visa),
- menyerahkan bagasi tercatat (checked baggage),
- menentukan seat assignment,
    - menerbitkan boarding pass.

Jenis check-in yang umum digunakan:

1. Counter Check-in
2. Self Check-in / Kiosk
3. Mobile Check-in

Proses check-in merupakan tahap krusial dalam menjaga keamanan, keselamatan, dan ketepatan waktu penerbangan.

3.4 Departure Control System (DCS)

DCS adalah sistem komputerisasi yang digunakan oleh petugas PASSASI untuk memproses data penumpang dan bagasi. DCS terhubung dengan database maskapai sehingga semua data harus akurat.

Fungsi DCS:

- Input data penumpang
- Cetak boarding pass
- Penempatan kursi
- Input special service request (SSR)
- Cetak bag tag
- Membuat manifest penumpang
- Menutup penerbangan (flight closing)

Keakuratan data pada DCS sangat mempengaruhi keselamatan dan kelancaran penerbangan.

3.5 Special Passenger (SP)

Special Passenger adalah penumpang yang membutuhkan layanan khusus. Kategori SP yang dilayani PASSASI meliputi:

- UM (Unaccompanied Minor)
- WCHR / WCHS / WCHC
- Elderly Passenger (Lansia)
- Pregnant Passenger
- Medical Passenger (MEDA)

Penanganannya harus mengikuti SOP maskapai dan prosedur pelayanan khusus.

3.6 Aviation Security (AVSEC)

Aviation Security (AVSEC) adalah unit yang bertanggung jawab atas keamanan penerbangan sipil. AVSEC melaksanakan pemeriksaan keamanan terhadap penumpang, bagasi, dan barang bawaan sebelum mereka memasuki area steril.

Tugas utama AVSEC:

1. Pemeriksaan penumpang dan cabin baggage melalui X-Ray, Walk Through Metal Detector (WTMD), dan Hand Held Metal Detector (HHMD).
2. Pencegahan masuknya barang berbahaya seperti:
   - senjata tajam,
   - bahan peledak,
   - cairan melebihi batas,
   - benda terlarang lainnya.
3. Pemeriksaan random check (profiling).
4. Pemeriksaan terhadap SP, lansia, dan penumpang berkebutuhan khusus.
5. Menjaga area steril dan terlarang.

3.7 Prosedur Keamanan Penumpang

Prosedur pemeriksaan keamanan AVSEC berfungsi untuk memastikan bahwa penumpang tidak membawa barang berbahaya ke dalam pesawat.

Tahapannya:

1. Pemeriksaan dokumen boarding pass
2. Pemeriksaan barang bawaan melalui X-Ray
3. Pemeriksaan penumpang melalui WTMD
4. Pemeriksaan manual (apabila diperlukan)
5. Pemeriksaan LAGs (liquids, aerosols, gels)
6. Pemeriksaan terhadap penumpang dengan kondisi khusus

Proses ini mengikuti aturan keamanan penerbangan nasional dan ICAO Annex 17.

3.8 Prinsip Komunikasi Dalam Pelayanan Bandara

Karena PASSASI dan AVSEC berhadapan langsung dengan penumpang, prinsip komunikasi sangat mempengaruhi kualitas layanan.

Prinsip komunikasi:

1. Bersikap sopan dan ramah
2. Menjelaskan prosedur dengan jelas
3. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami
4. Menunjukkan empati terhadap penumpang lansia dan asing
5. Menjaga profesionalitas dalam kondisi ramai atau situasi darurat

3.9 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan bandara termasuk dalam kategori pelayanan publik yang menekankan pada:

- kecepatan pelayanan,
- ketepatan prosedur,

- kenyamanan penumpang,
- keamanan penerbangan,
- sikap profesional petugas.

PASSASI dan AVSEC merupakan bagian penting dalam memberikan pengalaman perjalanan yang aman dan nyaman bagi penumpang.

BAB IV
PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

On the Job Training (OJT) merupakan kegiatan pembelajaran langsung di lingkungan kerja untuk meningkatkan kompetensi, pemahaman operasional, dan kemampuan profesional taruna, khususnya dalam bidang Passenger Service**.** Pelaksanaan OJT ini dilakukan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda yang merupakan perusahaan ground handling yang menangani berbagai maskapai domestik maupun internasional.

Dalam OJT ini, penulis terlibat langsung pada aktivitas pelayanan penumpang di area **check-in counter**, termasuk proses verifikasi dokumen, input data, penanganan bagasi, dan komunikasi dengan penumpang. Lingkup pekerjaan juga mencakup pengamatan terhadap hambatan operasional serta identifikasi solusi yang sesuai prosedur.

4.1.1 Wilayah Kerja

Wilayah kerja selama OJT berada pada area-area yang berkaitan dengan proses pelayanan penumpang, yaitu:

a. Check-in Counter

Area utama pelaksanaan OJT yang mencakup:

- Pelayanan check-in penumpang.
- Penerbitan boarding pass.
- Penimbangan dan pelabelan bagasi.
- Penanganan special passenger (SP), seperti UM, WCHR, WCHS, WCHC.
- Verifikasi dokumen penerbangan sesuai kebijakan maskapai.

b. Area Baggage Drop & Conveyor

Tugas meliputi:

- Memastikan bagasi sudah sesuai standar keamanan.
- Mengarahkan penumpang untuk pembayaran excess baggage.
- Monitoring bagasi yang berpotensi *irregular* (tag rusak, overweight, dll).

c. Gate dan Boarding Area (Pendukung)

Mengamati:

- Proses boarding.
- Pengaturan antrian.
- Koordinasi antara petugas gate dan crew pesawat.

d. Ruang Operasional JAS

Seperti:

- *Operations Control Center (OCC)*
- Briefing room
- Area rotasi shift petugas.

Wilayah kerja ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai alur pelayanan passenger service dari awal hingga akhir.

4.1.2 Prosedur Pelayanan Check-in Penumpang

Prosedur pelayanan check-in yang diamati dan dilaksanakan selama OJT mengacu pada SOP JAS dan kebijakan maskapai. Alur pelayanan meliputi:

1. Greeting dan Verifikasi Awal

- Menyapa penumpang secara profesional.
- Memeriksa dokumen: e-ticket, identitas, paspor, visa (untuk internasional).

2. Input Data dan Penerbitan Boarding Pass

- Memasukkan data ke sistem DCS (*Departure Control System*).
- Menentukan kursi (seat assignment).
- Menjelaskan informasi gate, waktu boarding, dan ketentuan penerbangan.

3. Penimbangan dan Penanganan Bagasi

- Menimbang bagasi sesuai batas maskapai.
- Menempelkan *bag tag* (label penerbangan).
- Mengarahkan ke kasir bila overweight.
- Mengatur special baggage (sport equipment, stroller, dll).

4. Pelayanan Special Passenger

- Menginput kode layanan khusus (WCHR/WCHS/WCHC).
- Menginformasikan prosedur layanan bantuan.

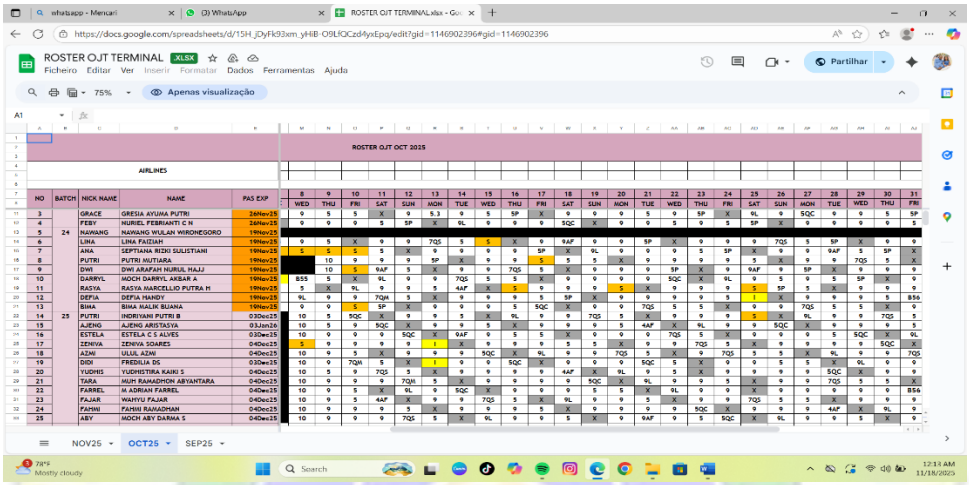
5. Closing Statement

- Mengucapkan terima kasih.
- Mengarahkan penumpang menuju area security check.

Setiap langkah dilakukan dengan standar pelayanan yang ramah, cepat, aman, dan sesuai SOP.

4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

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



Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training

OJT dilaksanakan berdasarkan jadwal shift operasional JAS. Secara umum terdapat tiga pola:

1. Pagi (Morning Shift)

- 04.30 – 13.00
- Kegiatan padat karena keberangkatan pagi yang banyak diminati penumpang.

2. Siang (Middle Shift)

- 10.00 – 18.00
- Fokus pada penerbangan siang dan sore hari.

3. Malam (Evening Shift)

- 14.00 – 22.00
- Menangani penerbangan domestik dan internasional malam hari.

Selama OJT, penulis menjalani rotasi agar memperoleh pengalaman dalam seluruh jam operasional.

4.4 Permasalahan yang Ditemukan Selama OJT

Selama melaksanakan On the Job Training (OJT) pada bagian Passenger Service khususnya di area check-in PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda, penulis menemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi di lapangan, yaitu:

1. Penumpang Tidak Mengetahui Jalur Menuju Counter Check-in

Banyak penumpang, terutama yang baru pertama kali datang ke Bandara Juanda, kebingungan mencari counter check-in. Mereka tidak memahami alur terminal, tidak melihat signage, dan sering bertanya arah ke petugas.

2. Penumpang Bingung Mencari Gate Keberangkatan

Setelah selesai check-in, sebagian penumpang masih kebingungan mencari gate. Hal ini membuat mereka berpotensi terlambat boarding.

3. Penumpang Asing yang Tidak Menguasai Bahasa Inggris

Terdapat penumpang mancanegara yang tidak dapat berbahasa Inggris, sehingga komunikasi menjadi sulit. Mereka kesulitan:

- memahami instruksi check-in,
- membaca signage bandara,
- mencari gate,

- memahami penjelasan aturan penerbangan.

4. Penumpang Lansia yang Kesulitan Check-in Mandiri

Penumpang lansia (elderly passenger) sering datang tanpa pendamping dan mengalami kesulitan untuk:

- mengoperasikan mesin self check-in,
- menyiapkan dokumen perjalanan,
- memahami aturan bagasi,
- berjalan menuju gate karena jarak yang jauh.

5. Penumpang Salah Membaca Informasi Penerbangan

Ada penumpang yang salah memahami informasi, misalnya:

- salah terminal,
- salah gate,
- tidak tahu perubahan gate (*gate change*).

Permasalahan ini berdampak pada panjangnya waktu pelayanan, penumpang terlambat boarding, serta meningkatnya antrian di counter.

4.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan di atas, penulis mengusulkan solusi yang lebih inovatif dan modern, sekaligus tetap mengikuti SOP pelayanan JAS.

1. Pembuatan Aplikasi “Juanda Guide” / Sistem Navigasi Bandara

Solusi utama dari penulis adalah membuat **aplikasi navigasi bandara** yang terhubung seperti Google Maps tetapi khusus untuk area bandara. Fitur aplikasi meliputi:

a. Petunjuk Jalur Menuju Counter Check-in

- Penumpang hanya memasukkan nama maskapai.
- Aplikasi langsung menunjukkan rute dari pintu masuk ke counter maskapai mereka.
- Ada tampilan “ikuti panah biru” seperti Google Maps.

b. Petunjuk Jalur Menuju Gate

- Setelah check-in, aplikasi secara otomatis menampilkan lokasi gate dan rute tercepat menuju lokasi tersebut.
- Sistem dapat memberi notifikasi jika ada perubahan gate.

c. Multi-Language Support

Aplikasi menyediakan pilihan bahasa seperti:

- Indonesia
- Inggris
- Mandarin
- Jepang
- Korea
- Arab
- Bahasa lokal negara penumpang asing

Hal ini sangat membantu penumpang mancanegara yang tidak menguasai bahasa Inggris.

d. Mode Lansia (Elder Mode)

Tampilan khusus untuk lansia:

- Huruf besar
- Tombol besar

- Instruksi suara
- Rute tercepat dan terdekat
- Fitur permintaan bantuan kursi roda

Mode ini akan sangat membantu penumpang lansia yang datang tanpa pendamping.

e. Fitur Informasi Penerbangan Real-Time

Aplikasi terhubung dengan FIDS (Flight Information Display System), sehingga penumpang:

- mendapat notifikasi ketika gate berubah,
- mengetahui status penerbangan (boarding, delayed, last call),
- mengetahui estimasi waktu berjalan menuju gate.

2. Penyediaan QR Code di Area Bandara

Untuk mempermudah, tersedia QR Code di beberapa titik:

- pintu masuk terminal,
- dekat lift dan eskalator,
- dekat mesin self check-in,
- dekat counter check-in.

Penumpang hanya scan, lalu otomatis diarahkan ke aplikasi navigasi.

3. Bantuan Bahasa Melalui Fitur Translator Otomatis

Untuk penumpang asing, aplikasi menyediakan:

- alat penerjemah suara otomatis,
- teks instruksi check-in dalam bahasa yang dipilih.

•

Petugas juga dapat memakai mode “staff–translator” untuk membantu komunikasi.

4. Pendampingan Petugas untuk Lansia

Untuk lansia yang kesulitan check-in:

- Petugas memberikan bantuan langsung.
- Apabila jarak ke gate jauh, aplikasi dapat menghubungi petugas wheelchair.
- SOP “Elderly Passenger Assistance” dioptimalkan.

5. Signage Digital Tambahan

Penambahan signage digital interaktif di terminal:

- Menampilkan peta bandara,
- Menunjukkan lokasi counter maskapai,
- Menampilkan arah gate secara real-time.

Kesimpulan Solusi

Dengan adanya aplikasi navigasi bandara, fitur multi-bahasa, QR Code, dan pendampingan lansia, seluruh permasalahan besar yang ditemukan selama OJT dapat diminimalkan. Solusi ini meningkatkan:

- efisiensi pelayanan,
- kenyamanan penumpang,
- kecepatan check-in,
- kualitas pelayanan JAS sebagai penyedia ground handling.

BAB V
PENUTUPAN

5.1. Kesimpulan

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

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

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

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

5.2. Saran

Sebagai bentuk partisipasi dalam mendukung pelayanan penerbangan yang optimal, berikut beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperkuat edukasi dan pemahaman penumpang terkait izin terbang bagi penumpang dengan kondisi medis tertentu:

1. Peningkatan Penyampaian Informasi kepada Penumpang

Informasi mengenai persyaratan terbang bagi penumpang dengan kondisi medis dapat disampaikan secara lebih luas melalui berbagai media, seperti platform digital, media sosial, dan media cetak, agar mudah diakses oleh masyarakat.

2. Pemanfaatan Media Visual di Area Terminal

Penambahan media informasi seperti poster atau infografis interaktif di area check-in dan customer service dapat membantu penumpang memahami alur prosedur izin terbang dengan lebih jelas.

3. Pemberdayaan Layanan Digital sebagai Sumber Informasi Praktis

Optimalisasi pemanfaatan website dan aplikasi resmi maskapai sebagai pusat informasi dapat menjadi langkah positif untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada calon penumpang sejak proses pemesanan tiket.

4. Penguatan Koordinasi dengan Instansi Kesehatan Bandara

Proses koordinasi dengan petugas kesehatan di bandara (seperti KKP) dapat terus diperkuat untuk mendukung kelancaran pemeriksaan kesehatan yang diperlukan bagi penumpang dengan kondisi tertentu.

5. Penyusunan Panduan Informasi Penumpang

Pembuatan panduan tertulis dalam bentuk booklet digital atau cetak mengenai prosedur perjalanan bagi penumpang berkebutuhan khusus dapat menjadi media edukasi yang efektif dan bermanfaat.

Melalui saran-saran tersebut, diharapkan edukasi dan pemahaman penumpang terhadap ketentuan izin terbang semakin meningkat, sehingga dapat mendukung kelancaran operasional penerbangan secara menyeluruh serta menciptakan pengalaman perjalanan yang aman dan nyaman bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Angkasa Pura I. (2025). *Profil Bandara Internasional Juanda Surabaya*. Sidoarjo: PT Angkasa Pura I.

International Civil Aviation Organization (ICAO). (2022). *Annex 17: Security – Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*. Montreal: ICAO.

JAS Academy. (2024). *Profil dan Program Pelatihan JAS Academy*. Jakarta: PT Jasa Angkasa Semesta.

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. (2025). *Company Profile PT Jasa Angkasa Semesta*. Jakarta: PT Jasa Angkasa Semesta Tbk.

Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2012). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Sekretariat Negara.

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

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

LAMPIRAN 1