

**PENGURANGAN SAMPAH KERTAS MELALUI INOVASI MEDIA
INFORMASI PENUMPANG *TRANSIT* DENGAN *WHITEBOARD*
OLEH PT JAS AIRPORT SERVICES DI BANDARA I GUSTI NGURAH
RAI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 01 Oktober – 29 November 2025**



Disusun Oleh:
ARINING FADILATUL ANNISA
NIT: 30623005

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENGURANGAN SAMPAH KERTAS MELALUI INOVASI MEDIA
INFORMASI PENUMPANG *TRANSIT* DENGAN *WHITEBOARD*
OLEH PT JAS AIRPORT SERVICES DI BANDARA I GUSTI NGURAH**

RAI

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 01 Oktober – 29 November 2025



**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGURANGAN SAMPAH KERTAS MELALUI INOVASI MEDIA INFORMASI
PENUMPANG TRANSIT DENGAN WHITEBOARD OLEH PT JAS AIRPORT
SERVICES DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI

Oleh:
Arining Fadilatul Annisa
NIT. 30623005

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

Disetujui Oleh:

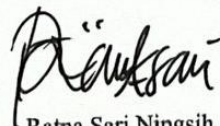
Supervisor,

Dosen Pembimbing,


Putu Sena Karyanto
NIK. 02009525


Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
JAS Learning Center
Station Denpasar


Ratna Sari Ningsih
NIK. 9617009

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada Tanggal 20 Bulan November Tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training* (OJT)

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Anggota,



Ratna Sari Ningsih
NIK. 9617009



Putu Sena Karyanto
NIK. 02009525



Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 01 Oktober sampai dengan 29 November di PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku *Section Head Commercial Training* PT. JAS Denpasar.
4. Bapak Putu Sena Karyanto selaku *Asisten Supervisor Passenger Services* dan Bapak Endik Daryono selaku *Asisten Supervisor Lost and Found*.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.MT., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku pembimbing kegiatan *On the Job Training* (OJT).
7. Seluruh *staff* di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang telah membimbing dan memberikan wawasan selama kegiatan berlangsung.
8. Rekan – rekan *On the Job Training*, atas kerjasamanya selama pelaksanaan *On the Job Training*.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama untuk adik-

adik yang akan melaksanakan *On the Job Training* di PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai selanjutnya.

Denpasar, 30 November 2025

ARINING FADILATUL ANNISA

NIT. 30623005



DAFTAR ISI

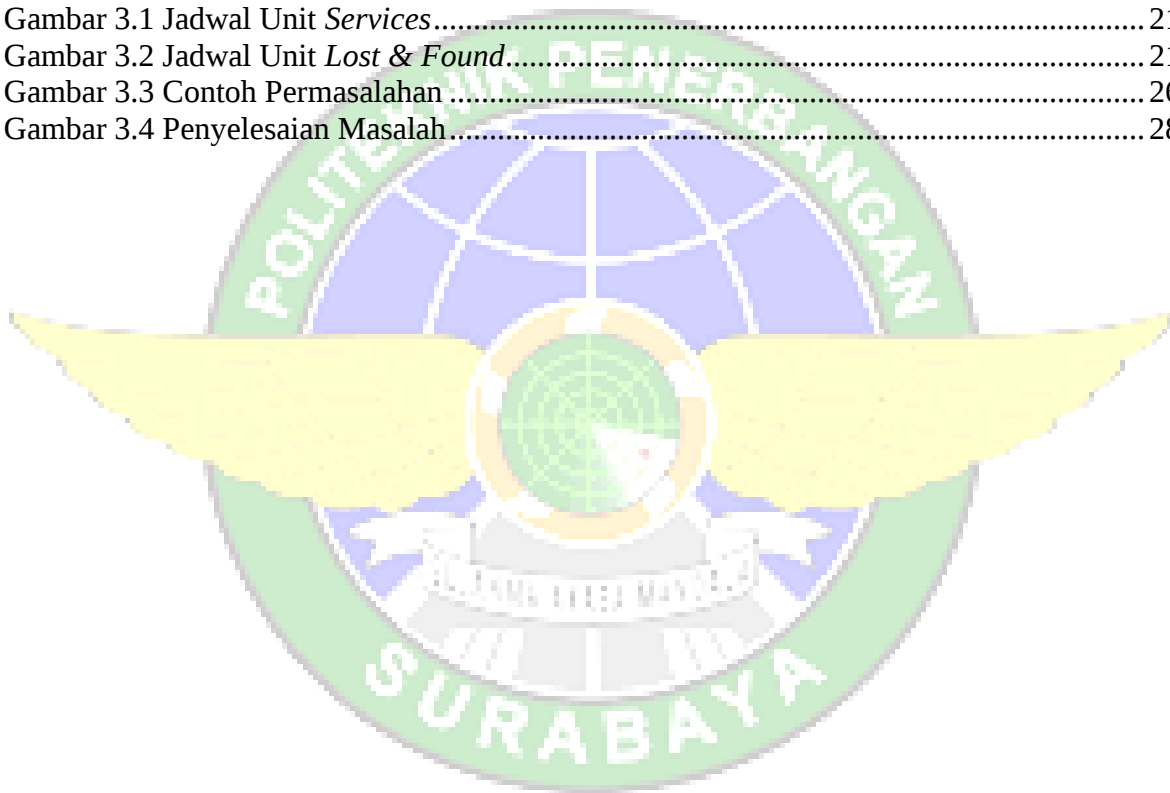
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat	3
1.2.1 Maksud	3
1.2.2 Manfaat	4
BAB II PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah Singkat	5
2.1.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
2.1.2 PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	7
2.2 Data Umum Perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	8
2.3 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta	11
2.3.1 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	11
2.3.2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Ground Station Denpasar	11
2.3.3 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Unit Services	12
2.3.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Unit Lost & Found	12
BAB III PELAKSANAAN OJT	14
3.1 Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT)	14
3.1.1 Wilayah Kerja	14
3.1.2 Prosedur Pelayanan	16
3.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan On The Job Training (OJT)	21
3.2.1 Jadwal di Unit Services	21
3.2.2 Jadwal di Unit Lost & Found	21
3.3 Tinjauan Teori	21
3.3.1 PT JAS Airport Services	21
3.3.2 Pelayanan Penumpang (Passenger Services)	22
3.3.3 Sampah Kertas dan Dampaknya	22
3.3.4 Inovasi dan Penerapannya dalam Pelayanan	23
3.3.5 Media Informasi dan Komunikasi di Bandara	23
3.3.6 Pengertian dan Fungsi Whiteboard sebagai Media Informasi	24

3.4 Permasalahan.....	24
3.5 Penyelesaian Masalah	26
BAB 4 PENUTUP	29
4.1 Kesimpulan.....	29
4.1.1 Kesimpulan Bab III.....	29
4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training (OJT)	30
4.2 Saran.....	30
4.2.1 Saran Bab III	30
4.2.2 Saran Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	34



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai	5
Gambar 2.2 Logo PT. JAS	7
Gambar 2.3 JAS <i>Airport Services Customers</i>	10
Gambar 2.4 Lokasi Operasional PT. JAS.....	10
Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT. JAS.....	11
Gambar 2.6 Struktur Organisasi <i>Ground Station</i> Denpasar	11
Gambar 2.7 Struktur Organisasi <i>Services</i>	12
Gambar 2.8 <i>Organization Structure</i> BHU & LL.....	12
Gambar 2. 9 <i>Organization Structure</i> Lost & Found.....	13
Gambar 3.1 Jadwal Unit <i>Services</i>	21
Gambar 3.2 Jadwal Unit <i>Lost & Found</i>	21
Gambar 3.3 Contoh Permasalahan	26
Gambar 3.4 Penyelesaian Masalah.....	28



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Identitas PT. JAS	8



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) di Unit <i>Services</i>	34
Lampiran 2 Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT) di Unit <i>Lost & Found</i>	36



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri penerbangan, baik di tingkat internasional, regional, maupun domestik, memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan sektor perhubungan udara di Indonesia. Peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara, yang disebabkan oleh berbagai kepentingan seperti bisnis, pariwisata, dan kebutuhan lainnya, menjadi salah satu faktor pendorong utama dalam industri ini. Keselamatan penerbangan merupakan aspek yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan dalam dunia penerbangan, sehingga pemerintah berperan aktif dalam melakukan sertifikasi pesawat serta mengembangkan infrastruktur transportasi udara yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret dan strategis untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di sektor ini.

Politeknik Penerbangan Surabaya berperan sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP). Tugas utama dari Politeknik Penerbangan Surabaya adalah menyelenggarakan pendidikan profesional diploma yang mencakup bidang Keselamatan Penerbangan, Teknik Penerbangan, dan Manajemen Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan yang memiliki reputasi, Politeknik Penerbangan Surabaya berkomitmen untuk mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia di sektor Perhubungan Udara. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, Politeknik Penerbangan Surabaya menyediakan fasilitas yang memadai serta tenaga pengajar yang profesional, sehingga dapat mendukung tercapainya standar keselamatan dan keamanan dalam penerbangan. Saat ini, Politeknik Penerbangan Surabaya menawarkan tujuh program studi diploma III, di mana salah satunya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan industri penerbangan yang terus berkembang.

Salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh para taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah mengikuti kegiatan *On the Job Training* (OJT). Kegiatan OJT ini dirancang dengan cermat agar sesuai dengan kurikulum masing-masing program studi, dan bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada para taruna untuk menerapkan

pengetahuan serta keterampilan yang telah mereka peroleh selama perkuliahan ke dalam praktik di dunia kerja yang sesungguhnya. OJT dapat dilaksanakan di berbagai tempat, baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri yang relevan. Selain itu, OJT juga merupakan bagian dari Tridarma Perguruan Tinggi, yang mencakup Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Melalui kegiatan ini, para taruna diharapkan dapat lebih memahami dan memperluas wawasan mereka tentang pekerjaan di bidang yang mereka geluti, sekaligus mendorong mereka untuk menjadi individu yang kompeten dan siap menghadapi tantangan di dunia profesional.

PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk, yang lebih sering disebut sebagai *JAS Airport Services*, adalah sebuah perusahaan yang fokus pada penyediaan layanan pendukung untuk kegiatan penerbangan di berbagai bandara di Indonesia. JAS menawarkan berbagai jenis layanan penting di bandara, seperti *ground handling* (penanganan pesawat di darat, pengaturan penumpang, bagasi, dan kargo), *cargo handling* (penanganan barang atau muatan pesawat), *premium lounge* (ruang tunggu penumpang kelas bisnis dan VIP), serta *flight support* (bantuan administrasi dan operasional penerbangan, termasuk penerbangan charter dan VIP). Selain itu, JAS juga memiliki *JAS Academy*, yaitu lembaga pelatihan yang fokus meningkatkan kemampuan sumber daya manusia di bidang layanan kebandarudaraan. Dengan visi menjadi “*First Choice Provider of Airport Services*” JAS terus berinovasi dan memperluas layanannya. JAS tidak hanya ingin menjadi penyedia jasa bandara biasa, tapi juga mitra yang bisa diandalkan bagi maskapai penerbangan, pelanggan, dan semua orang yang menggunakan layanan bandara di Indonesia. Sebagai perusahaan layanan bandara besar di Indonesia, PT *JAS Airport Services* tidak hanya fokus pada pelayanan penerbangan, tetapi juga peduli terhadap lingkungan. Biasanya, informasi untuk penumpang *transit* disampaikan lewat media kertas yang bertuliskan “*Transit To JQ36 - Melbourne*” yang tidak hanya sekali dalam sehari bahkan bisa terjadi pada setiap penerbangan yang ada. Hal ini bisa menyebabkan banyak sampah kertas, dan ketika tidak digunakan dibuang. Oleh karena itu, maka penulis mengangkat judul laporan Pengurangan Sampah Kertas melalui Inovasi Media Informasi Penumpang *Transit* dengan *Whiteboard* oleh PT. *JAS Airport Services* di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Berdasarkan masalah yang telah ada, diharapkan tercipta solusi yang efektif dalam

mengurangi penggunaan kertas sekaligus meningkatkan efisiensi kerja petugas di lapangan. Petugas PT. JAS biasanya mencetak banyak lembar kertas yang berisi detail penerbangan selanjutnya untuk dibawa dan melakukan *paging*. Metode tersebut menimbulkan masalah seperti penumpukan sampah kertas, pemborosan tinta dan peralatan cetak, serta kurang efisien karena setiap perubahan jadwal atau informasi memerlukan pencetakan ulang.

Dengan penerapan media informasi berbasis *whiteboard*, proses penyampaian informasi menjadi lebih cepat, praktis, dan hemat sumber daya. Petugas hanya perlu menuliskan atau memperbarui data penerbangan di papan tersebut, seperti nomor penerbangan, tujuan, dan waktu keberangkatan berikutnya. Informasi dapat segera diubah jika ada perubahan tanpa perlu mencetak ulang, sehingga menghemat waktu dan biaya operasional. Dari segi lingkungan, penggunaan *whiteboard* ini dapat mengurangi volume limbah kertas yang biasanya dihasilkan setiap hari, serta mendukung inisiatif “Go Green” dan “Green Airport” yang sedang dipromosikan di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya mengurangi jumlah sampah kertas, tetapi juga menciptakan sistem informasi yang modern, ramah lingkungan, dan memperkuat citra profesional PT JAS *Airport Services* sebagai perusahaan yang peduli terhadap efisiensi operasional serta pelestarian lingkungan.

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud

Adapun maksud dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

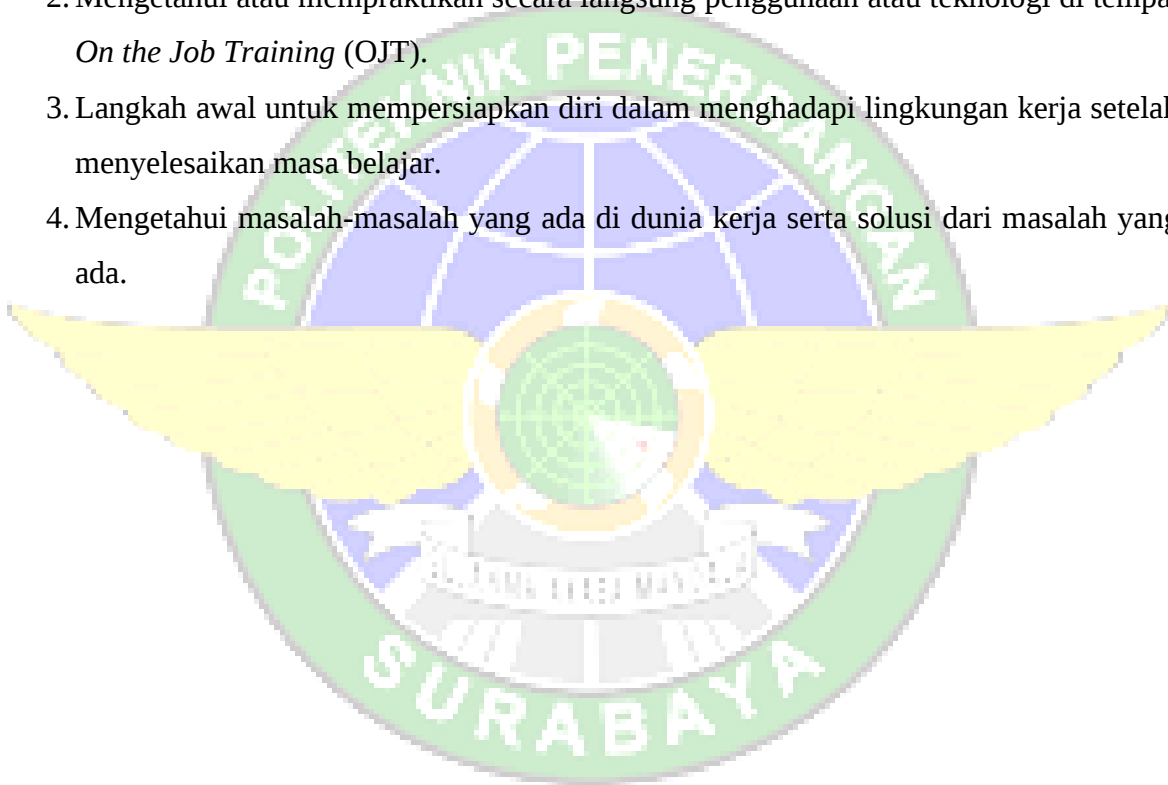
1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan prosedur pelayanan penumpang tepatnya dibagian *services* dan *Lost & Found* PT. Jasa Angkasa Semesta.
2. Mengetahui apa saja peran dan fungsi kerja serta fasilitas yang terdapat di PT. Jasa Angkasa Semesta di bagian *services* dan *Lost & Found* di bandar udara lokasi *On the Job Training* tepatnya di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.
3. Taruna dapat memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh *staff* PT. JAS di bagian *services* dan *Lost & Found* serta cara untuk mengatasi masalah tersebut.

4. Dapat bekerja sama dan koordinasi dengan *staff* PT. JAS yang berkaitan dengan *special handling* pada penumpang dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana kerjasama dan pribadi yang disiplin dan bertanggung jawab.

1.2.2 Manfaat

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

1. Mengetahui atau memahami kegiatan kerja yang dilakukan saat memasuki dunia kerja nantinya dengan berpedoman pada pengalaman saat *On the Job Training* (OJT).
2. Mengetahui atau mempraktikkan secara langsung penggunaan atau teknologi di tempat *On the Job Training* (OJT).
3. Langkah awal untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan masa belajar.
4. Mengetahui masalah-masalah yang ada di dunia kerja serta solusi dari masalah yang ada.



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang berlokasi di Desa Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali, berasal dari sebuah lapangan udara sederhana pada masa kolonial Belanda. Sekitar tahun 1931, pemerintah kolonial Belanda melalui Departemen Voor Verkeer en Waterstaats membangun sebuah landasan rumput di lokasi tersebut, dengan panjang awal sekitar 700 meter, yang kemudian menjadi cikal bakal bandara tersebut. Pada periode tersebut, fasilitas yang tersedia sangat terbatas, dan lokasi dipilih karena kedekatannya dengan pesisir selatan Bali, sehingga penerbangan dapat dilakukan tanpa banyak hambatan dari daratan yang padat.

Selama Perang Dunia II, tepatnya setelah pendudukan Jepang di Bali pada tanggal 19 Februari 1942, lapangan udara tersebut diambil alih oleh pasukan Jepang dan dijadikan sebagai fasilitas militer. Pada masa pendudukan Jepang (1942–1947), landasan pacu diperkuat dengan plat baja (*pierced steel planking* / PSP) dan diperpanjang hingga sekitar 1.200 meter untuk dapat menampung pesawat militer Jepang. Setelah berakhirnya perang dan diproklamasikannya kemerdekaan Indonesia, bandara tersebut mulai digunakan kembali untuk penerbangan sipil.

Memasuki era kemerdekaan Indonesia, pada tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara kontrol sederhana guna memperkuat fungsi bandara sebagai fasilitas penerbangan sipil. Seiring dengan perkembangan penerbangan dan pariwisata Indonesia, khususnya di Bali, pemerintah memutuskan untuk mengembangkan Tuban *Airfield* menjadi bandara internasional. Pada dekade 1960-an, proyek besar dilaksanakan: landasan pacu diperpanjang secara signifikan melalui reklamasi laut ke arah barat laut hingga mencapai sekitar 2.700 meter, serta pembangunan terminal internasional baru. Pada tahun 1963, bandara tersebut memperoleh pengakuan dari *International Civil Aviation Organization* (ICAO) untuk standar internasional. Puncaknya, pada tanggal 1 Agustus 1969, Presiden Soeharto meresmikan perubahan nama dari “Pelabuhan Udara Tuban” menjadi “Bandar Udara Internasional Ngurah Rai”, sekaligus menandai pengoperasiannya sebagai bandara internasional dengan landasan yang lebih panjang dan fasilitas yang lebih modern.

Pada periode 1975–1978 dilakukan perluasan kembali dengan pembangunan terminal internasional baru akibat peningkatan kebutuhan kapasitas penumpang. Terminal lama dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik lama dijadikan fasilitas kargo.. Pada tanggal 1 Oktober 1980, berdasarkan Keputusan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1980, pengelolaan bandara diserahkan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara kepada Perum Angkasa Pura, yang kemudian pada tahun 1986 diubah menjadi Perum Angkasa Pura I. Istilah Pelabuhan Udara pun diganti menjadi Bandar Udara sejak keputusan Menteri Perhubungan Nomor 213/HK.207/Phb-85 pada tanggal 1 September 1985.

Tahap pengembangan besar berikutnya dikenal sebagai Fase I, yang berlangsung dari Oktober 1989 hingga Agustus 1992, dengan kegiatan utama meliputi perpanjangan landasan pacu (*runway*) hingga 3.000 meter, relokasi *taxiway*, perluasan *apron*, serta peningkatan fasilitas navigasi dan bahan bakar. Fase II kemudian dilaksanakan mulai Februari 1998 hingga Juni 2000 untuk pengembangan lanjutan fasilitas bandara. Sekitar November 2010 hingga September 2013 dilaksanakan proyek ekspansi terminal internasional besar yang meningkatkan kapasitas penumpang tahunan dari sekitar 10 juta menjadi sekitar 25 juta. Bandara Ngurah Rai berfungsi sebagai gerbang utama pariwisata Bali dan mampu menampung pesawat berbadan besar seperti Airbus A380.

Transformasi panjang Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dari sebuah landasan rumput kecil pada masa kolonial menjadi salah satu bandara internasional berstandar global mencerminkan evolusi infrastruktur transportasi Indonesia serta peran strategis Bali sebagai destinasi wisata dunia. Sejarah ini juga menekankan pentingnya adaptasi terhadap kebutuhan pariwisata, teknologi penerbangan, dan konektivitas global.

2.1.2 PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)



Gambar 2.2 Logo PT. JAS

PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk, atau yang lebih dikenal sebagai *JAS Airport Services*, merupakan salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan penunjang penerbangan, didirikan sejak tahun 1984. Perusahaan ini berkantor pusat di Wisma Soewarna, Lantai 1, Soewarna *Business Park*, Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten, dan telah tercatat di Bursa Efek Indonesia dengan kode emiten JASS. Sejak pendiriannya, JAS memainkan peran krusial dalam industri penerbangan nasional melalui penyediaan layanan *ground handling*, *cargo handling*, serta berbagai layanan bandara terintegrasi untuk maskapai penerbangan domestik dan internasional. Dengan pengalaman lebih dari tiga dekade, JAS telah memperluas jaringan operasionalnya ke sejumlah bandara utama di Indonesia, termasuk Jakarta (Soekarno-Hatta), Denpasar (Ngurah Rai), Surabaya (Juanda), Medan (Kualanamu), dan beberapa kota besar lainnya.

Sebagai penyedia layanan *ground handling*, JAS mengelola seluruh kebutuhan operasional pesawat di darat, mulai dari proses *check-in* penumpang, penanganan bagasi, *ramp services*, *marshalling*, hingga *aircraft cleaning* dan *catering support*. Di sektor *cargo handling*, perusahaan ini mengoperasikan fasilitas pergudangan modern untuk melayani kargo ekspor, impor, maupun domestik dengan standar keamanan tinggi, termasuk layanan kargo khusus seperti barang berharga dan bahan berbahaya. Selain itu, JAS mengelola berbagai *lounge* bandara dan layanan *Airport Special Assistance (ASA)* yang memberikan kenyamanan tambahan bagi penumpang premium melalui fasilitas ruang tunggu *exclusive*,

layanan prioritas imigrasi, serta transportasi bandara berkualitas tinggi. Melalui unit *JAS Academy*, perusahaan ini juga fokus pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang penerbangan untuk menjaga kualitas dan keselamatan layanan sesuai standar internasional.

Dalam menjalankan operasinya, JAS berpegang pada visi menjadi "*The First Choice Provider of Airport Services*" dan misi untuk menjadi penyedia solusi layanan bandara terbaik melalui profesionalisme serta inovasi berkelanjutan. Nilai utama yang dianut perusahaan adalah *Customer Centric Care*, yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dengan memberikan pelayanan yang aman, cepat, dan efisien. Secara korporasi, JAS merupakan bagian dari *Cardig Aero Services Tbk* (CAS Group), yang juga bermitra strategis dengan *SATS Ltd* dari Singapura. Kemitraan ini memperkuat posisi JAS dalam mengadopsi standar global di bidang pelayanan bandara dan logistik udara. Dalam beberapa tahun terakhir, JAS telah mencapai berbagai prestasi signifikan, seperti menjadi agen *ground handling* pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi TAPA FSR Level C untuk fasilitas gudangnya di Soekarno-Hatta, Juanda, dan Ngurah Rai (Semesta, 2024).

2.2 Data Umum Perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

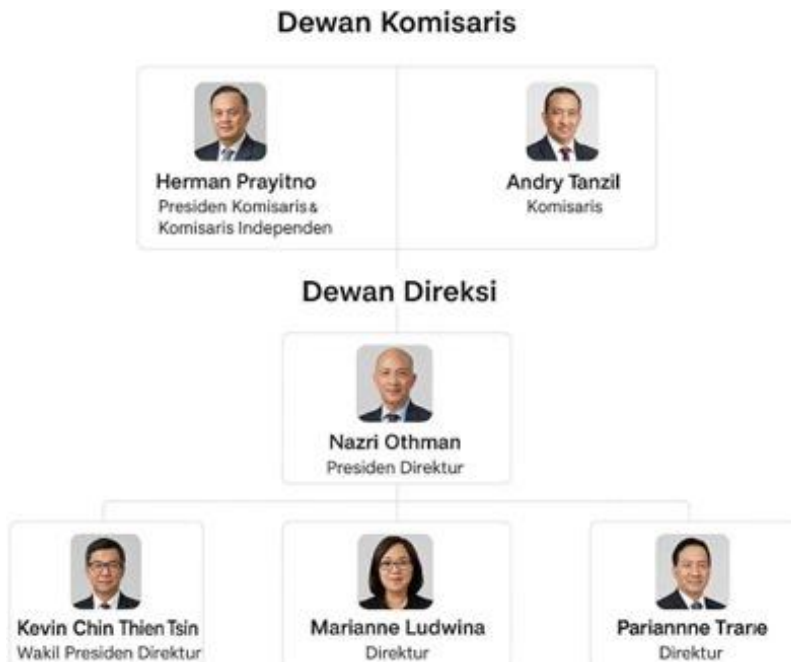
Tabel 2. 1 Identitas PT. JAS

Keterangan	Data Perusahaan
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk (<i>JAS Airport Services</i>)
Nama Dagang	<i>JAS Airport Services</i>
Tahun Berdiri	1984
Status Perusahaan	Terbuka (Tbk) – Terdaftar di Bursa Efek Indonesia dengan kode emiten JASS
Kantor Pusat	Wisma Soewarna, Lantai 1, Soewarna <i>Business Park</i> , Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten, Indonesia

Situs Resmi	www.ptjas.co.id
Induk Perusahaan	PT Cardig Aero Services, Tbk (CAS Group)
Mitra Strategis	SATS Ltd (Singapura)
Visi	<i>To be the First Choice Provider of Airport Services</i>
Misi	Menjadi pilihan utama dalam solusi layanan bandara melalui profesionalisme dan inovasi
Nilai Utama (<i>Core Value</i>)	<i>Customer Centric Care</i>
Jenis Usaha Utama	Layanan <i>Ground Handling</i> , <i>Cargo Handling</i> , <i>Premium Passenger Services</i> , dan <i>Training</i> (JAS Academy)
Wilayah Operasi	Bandara utama di Indonesia: Soekarno-Hatta (Jakarta), Ngurah Rai (Bali), Juanda (Surabaya), Kualanamu (Medan), dan lainnya
Nama Layanan VIP (sekarang)	PRIVIA by JAS Airport Services
Nama Layanan VIP (sebelumnya)	JAS Premier Services
Sertifikasi Penting	TAPA FSR Level C (Keamanan Fasilitas Kargo), ISO 9001:2015, ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations)
Jumlah Maskapai yang Dilayani	Lebih dari 45 maskapai domestik dan internasional
Produk Unggulan	<i>Ground Handling</i> , <i>Cargo & Logistics</i> , <i>Lounge Services</i> , VIP Service (PRIVIA), JAS Academy

2.3 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta

2.3.1 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)



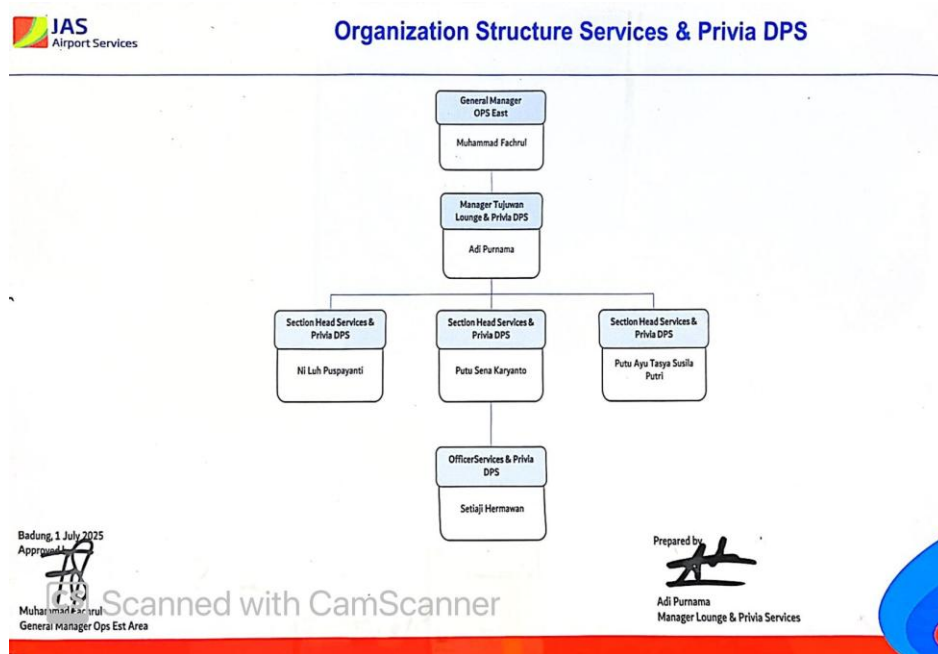
Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT. JAS

2.3.2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Ground Station Denpasar



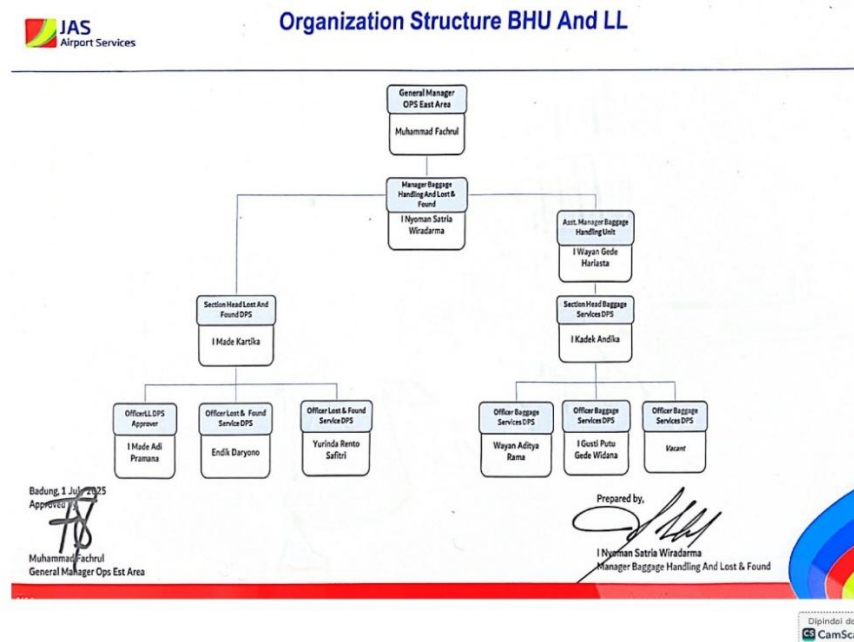
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Ground Station Denpasar

2.3.3 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Unit *Services*

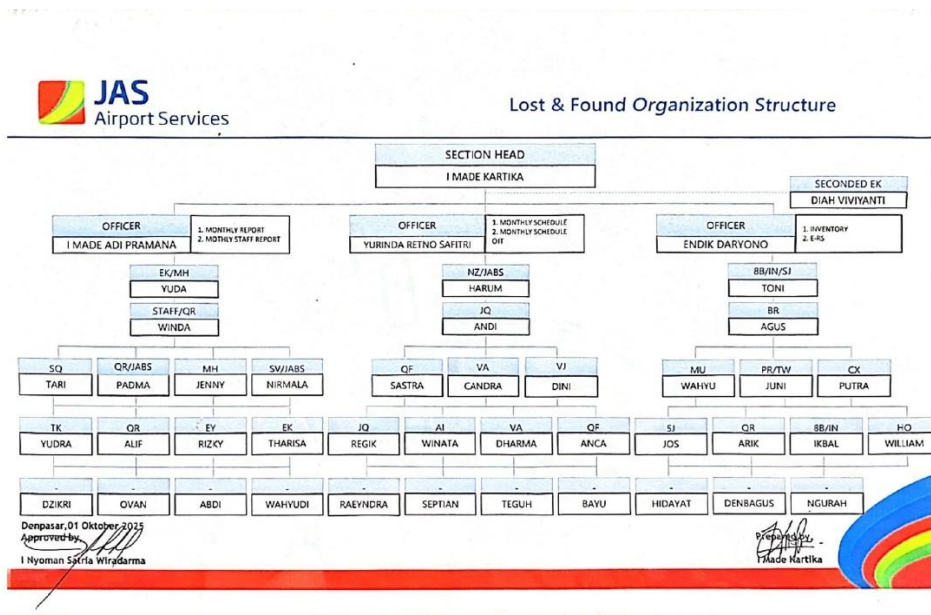


Gambar 2.7 Struktur Organisasi Services

2.3.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Unit *Lost & Found*



Gambar 2.8 Organization Structure BHU & LL



Gambar 2. 9 Organization Structure Lost & Found

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

3.1.1 Wilayah Kerja

1. Unit Services

Unit *Services* di PT Jasa Angkasa Semesta adalah bagian dari *Passenger Handling* yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pelayanan penumpang di terminal bandara, baik pada area *departure* (keberangkatan) maupun *arrival* (kedatangan). Fokus utama unit ini adalah memberikan *service excellence* (pelayanan prima) kepada penumpang dengan memastikan proses perjalanan berjalan lancar, aman, nyaman, dan sesuai dengan standar operasional maskapai yang dilayani oleh PT JAS. Untuk *kegiatan On The Job Training* (OJT) lebih berfokus pada unit *services* di bagian kedatangan internasional yang berperan sebagai titik kontak utama bagi penumpang segera setelah mereka turun dari pesawat hingga meninggalkan terminal, dengan tanggung jawab menyambut penumpang, memberikan arahan yang tepat, menyelesaikan masalah layanan yang muncul, serta menghubungkan mereka dengan layanan pendukung lainnya seperti porter, informasi bagasi, imigrasi, dan transportasi.

Tujuan utama unit ini adalah memastikan aliran penumpang berjalan lancar, menyediakan informasi yang akurat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dasar, menangani keluhan dengan cepat seperti keterlambatan bagasi atau masalah dokumen perjalanan serta melaksanakan tugas *customer care* untuk menjaga reputasi maskapai penerbangan dan bandara. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang menyediakan layanan *ground handling* dan *customer services* di berbagai bandara di Indonesia, harus mematuhi standar perusahaan yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) terminal bandara. Selain itu Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai juga berkolaborasi dengan PT. JAS dalam mitigasi risiko bandara, unit ini juga terintegrasi dengan protokol keselamatan dan asuransi komprehensif, termasuk cakupan untuk klaim bagasi, insiden penumpang, dan kerusakan infrastruktur, sesuai dengan regulasi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia serta standar internasional seperti *International Air Transport Association* (IATA), yang menekankan

inklusivitas, perlindungan data pribadi, dan respons cepat terhadap risiko kesehatan pasca-COVID-19 seperti vaksinasi dan pelacakan kontak.

Selain itu lingkup kegiatan yang bisa dilakukan untuk *staff On the Job Training (OJT)* yaitu mengumpulkan *arrival card* (kartu kedatangan) dari bis yang dipakai ketika pesawat tidak mendapatkan garbarata untuk parkir sehingga mengharuskan parkir di Bravo tanpa *aviobridge*. *Staff OJT* juga bisa melakukan *paging* Ketika ada penumpang *transit* ke pesawat lain dengan membawa kertas yang bertuliskan “*Transit To JQ128 – Adelaide*” dengan mengumumkan dan bersuara sesuai dengan tujuan *transit* yang ada, lalu Ketika sudah ada penumpang yang akan *transit*, bisa langsung dibawa ke *transit desk / transfer desk* yang ada di daerah sebelum imigrasi dengan menunjukkan *boarding pass* ke penerbangan selanjutnya. Setelah itu bisa langsung melakukan pemeriksaan dan menuju lantai 3 untuk ke *gate* menuju penerbangan selanjutnya.

2. Unit Lost And Found

Lost & Found di PT Jasa Angkasa Semesta merupakan bagian dari *Baggage Services* unit, yang khusus menangani barang atau bagasi penumpang yang hilang, tertukar, tertinggal, rusak, atau *delayed baggage* (bagasi tertunda) selama proses penerbangan. Unit ini bekerja di bawah koordinasi dengan maskapai yang dilayani oleh PT JAS dan memiliki tanggung jawab untuk mencatat, mencari, menyimpan, dan menyerahkan kembali barang penumpang sesuai dengan prosedur internasional dalam penanganan bagasi.

Untuk *Lost & Found* di area kedatangan internasional mencakup penerimaan laporan kehilangan dari penumpang baik di area *baggage claim* maupun di meja *Customer Service*, diikuti dengan pencatatan data klaim yang komprehensif, termasuk jenis barang, deskripsi rinci, nomor penerbangan, nama penumpang, serta informasi kontak. Selain itu juga melakukan pengecekan fisik di area conveyor dan penyimpanan bagasi tertinggal, serta mengkoordinasikan dengan pihak maskapai jika kehilangan terkait dengan penanganan bagasi. Di Bandara I Gusti Ngurah Rai, fungsi *Lost & Found* secara khusus diarahkan ke area *Arrival Hall* dan *baggage claim* dengan penumpang diinstruksikan untuk menghubungi konter maskapai atau kantor *Lost & Found* bandara untuk melaporkan kehilangan, sebagaimana tercantum dalam panduan kedatangan internasional bandara. Selain itu, tersedia nomor kontak dan meja layanan khusus di terminal kedatangan internasional untuk

memfasilitasi penanganan kehilangan.

Selain itu kegiatan yang bisa dilakukan *staff On the Job Training* di unit *Lost & Found* adalah mendata Ketika ada *rush bag / delayed baggage* dari pesawat sebelumnya setelah itu mengantar ke *findo* untuk diantar ke pemilik bagasi tersebut. *Staff OJT* juga melakukan *collect baggage tag number* yang dibawa oleh penumpang. Tetapi *collect baggage* hanya dilakukan untuk maskapai tertentu misalnya TransNusa, NAM Air, Sriwijaya Air, Etihad, Emirates & Cathay Pacific. Tidak semua maskapai dilakukan pengumpulan nomor bagasi hanya maskapai tertentu karena itu permintaan dari Perusahaan dari beberapa maskapai tersebut. Hal lain yang bisa dilakukan yaitu membuat *daily report* dari semua maskapai yang ditangani oleh PT. JAS yang berupa laporan barang barang yang hilang yang berasal dari penumpang. *Staff OJT* juga membantu *staff* PT. JAS untuk menurunkan dan merapihkan bagasi Ketika *conveyor belt* akan dipakai untuk bagasi penerbangan lain. Selanjutnya *staff OJT* juga menjemput penumpang yang berada di *ticketing* atau *check in area* karena ada kesalahan pada bagasi penumpang seperti tertukar, dan biasa juga mengambil label *rush bag* pada maskapai tertentu seperti Malaysia Airlines, Singapore Airlines, Virgin Australia, dll di area *check in counter*.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

1) Pelayanan Kerja Unit Services

Pada *Arrival area*, unit *Services* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) menyediakan layanan kepada penumpang yang tiba di bandara, yang meliputi penyambutan, pemberian arahan, fasilitasi alur kedatangan, serta dukungan untuk memastikan pengalaman kedatangan yang berjalan lancar, aman, nyaman, dan efisien. Hal ini sejalan dengan komitmen JAS sebagai penyedia layanan *ground handling* yang komprehensif yang menekankan pendekatan berorientasi pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pengguna bandara.

Tugas yang dilaksanakan oleh unit *Services* JAS di area kedatangan internasional di Terminal di Bandara I Gusti Ngurah Rai yaitu memberikan pelayanan penumpang yang tiba dari penerbangan internasional. Petugas unit *Services* ditempatkan di area kedatangan internasional untuk menyambut penumpang yang baru tiba, memberikan arahan jelas menuju area pengambilan bagasi, menjelaskan alur kedatangan secara sistematis mulai dari imigrasi, pengambilan bagasi, bea cukai, hingga keluar terminal, serta memberikan bantuan khusus

kepada penumpang dengan kebutuhan spesifik seperti lansia, anak tanpa pendamping, atau individu dengan disabilitas untuk memastikan aksesibilitas dan kenyamanan maksimal misalnya dengan menyediakan kursi roda atau pendamping. Selain itu, petugas menyediakan informasi akurat mengenai jadwal penerbangan seperti waktu kedatangan dan nomor *conveyor* bagasi, lokasi fasilitas bandara termasuk toilet, *trolley*, *transfer desk*, dan *lounge*, serta memberikan arahan kepada penumpang *transit* atau yang melanjutkan perjalanan, sebagai bagian dari layanan *passenger & baggage handling* JAS yang memastikan penumpang mendapatkan dukungan informasi yang tepat untuk menghindari kebingungan dan meningkatkan efisiensi perjalanan. Meskipun penanganan bagasi utama mungkin berada di unit khusus, petugas layanan penumpang di area kedatangan harus mampu mengarahkan penumpang ke area pengambilan bagasi, menyampaikan nomor *conveyor* dan lokasi yang relevan, serta melakukan koordinasi awal jika terjadi masalah seperti bagasi tertunda atau hilang, yang mencerminkan cakupan layanan komprehensif JAS dalam *passenger and baggage handling* dan memerlukan integrasi antara unit layanan penumpang dan unit bagasi untuk resolusi cepat sesuai standar operasional bandara.

Petugas unit *Services* juga bertanggung jawab atas penanganan keluhan yang muncul selama proses kedatangan, seperti bagasi tertunda, fasilitas terminal yang tidak memadai, atau kebutuhan khusus yang belum terpenuhi, dengan melakukan pencatatan insiden secara sistematis, selaras dengan visi JAS sebagai *First Choice Provider of Airport Services* dan *Customer Centric Care* yang menekankan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Selain itu unit *Services* harus menjalin koordinasi yang efektif dengan berbagai pihak terkait, termasuk maskapai penerbangan, layanan *ground handling* seperti *apron* dan *ramp*, petugas imigrasi, bea cukai, keamanan bandara, serta penyedia transportasi bandara, dengan tujuan memastikan alur kedatangan berjalan lancar dan aman tanpa hambatan. Mengingat sifat internasional dari penumpang, petugas harus mahir berkomunikasi dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dasar, termasuk menjelaskan alur kedatangan, fasilitas, dan layanan dengan jelas untuk meminimalkan miskomunikasi. Petugas diharuskan memahami alur terminal kedatangan internasional secara mendalam dari imigrasi hingga keluar, lokasi fasilitas, sistem informasi penerbangan seperti FIDS, serta prosedur keamanan bandara, untuk memberikan bantuan yang akurat dan tepat waktu. Selain itu, petugas harus terampil

dalam membantu penumpang dengan kebutuhan khusus seperti anak tanpa pendamping, individu dengan disabilitas, atau lansia, dengan pendekatan yang empatik dan sesuai protokol yang ada.

2) Pelayanan Kerja *Unit Lost & Found*

Unit *Lost and Found* adalah divisi pelayanan di bandara yang bertugas untuk menangani dan mengelola barang atau bagasi penumpang yang hilang, tertinggal, rusak, atau tertukar selama proses penerbangan dan penanganan di bandara. Unit ini memiliki tanggung jawab utama untuk menyediakan layanan dan solusi terhadap berbagai masalah yang terjadi pada bagasi penumpang, seperti bagasi hilang (*lost baggage*), bagasi terlambat tiba (*delayed baggage*), bagasi tertukar (*mishandled baggage*), dan bagasi rusak (*damaged baggage*). Petugas *Lost & Found* memiliki peran penting sebagai penghubung antara penumpang dan maskapai penerbangan dalam menangani serta menyelesaikan laporan terkait ketidaksesuaian atau kehilangan bagasi yang dialami penumpang.

Proses layanan di unit *Lost & Found* dilakukan ketika penumpang tiba di area pengambilan bagasi (*baggage claim*) dan menyadari bahwa bagasinya tidak muncul atau mengalami kerusakan. Petugas yang bertugas di area tersebut akan dengan cepat mengarahkan penumpang menuju *kantor Lost & Found* yang berlokasi di area kedatangan internasional. Petugas akan membantu penumpang tersebut dengan meminta dokumen pendukung seperti *boarding pass*, *baggage claim tag*, dan identitas diri untuk dilakukan proses verifikasi. Petugas kemudian akan mencatat seluruh informasi yang dibutuhkan secara lengkap, meliputi data penerbangan, deskripsi bagasi (warna, merek, ukuran, dan ciri khas), serta waktu dan tempat kejadian. Selanjutnya, petugas membuat *Property Irregularity Report* (PIR), yaitu laporan resmi yang digunakan untuk mencatat dan menelusuri keberadaan bagasi penumpang melalui sistem pelacakan global seperti *WorldTracer*. Sistem ini memungkinkan antarbandara dan antar-maskapai di seluruh dunia untuk saling terhubung dan berbagi informasi mengenai status bagasi penumpang, sehingga proses pelacakan dapat dilakukan secara cepat dan akurat.

Selain melakukan pelacakan, petugas juga berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait seperti petugas *ramp*, *transfer baggage*, *baggage sorting area*, serta maskapai penerbangan yang bersangkutan untuk memastikan proses pencarian dan penanganan berjalan secara

efektif. Apabila bagasi berhasil ditemukan, petugas akan melakukan proses verifikasi ulang dengan mencocokkan nomor tag bagasi dan identitas penumpang sebelum diserahkan kembali kepada pemiliknya. Dalam situasi di mana penumpang telah meninggalkan bandara, maka petugas akan mengatur pengiriman bagasi secara langsung ke alamat hotel atau tempat tinggal penumpang, sesuai dengan kebijakan maskapai yang bersangkutan. Selama proses tersebut berlangsung, petugas *Lost & Found* wajib memberikan informasi perkembangan kasus kepada penumpang secara berkala melalui telepon, email, atau pesan singkat, sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi pelayanan..

Selama melaksanakan OJT, kegiatan yang dilakukan antara lain:

1. Penerimaan dan Pencatatan Laporan
 - a. Menerima laporan kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi dari penumpang dengan sikap sopan dan empati.
 - b. Memverifikasi identitas penumpang serta mencatat data penting seperti nama, nomor penerbangan, nomor bagasi (*baggage tag number*), rute penerbangan, dan ciri-ciri bagasi.
 - c. Membuat *Property Irregularity Report* (PIR) sebagai bukti resmi laporan, yang berisi data penumpang, nomor penerbangan, deskripsi bagasi, dan jenis laporan (AHL/OHD/DPR).
 - d. Untuk kasus kerusakan bagasi, perlu membuat laporan *Damage/Pilfered Report* (DPR) yang menjelaskan jenis, tingkat, dan ciri-ciri kerusakan sebagai dasar pengajuan kompensasi kepada maskapai (PT. Jasa Angkasa Semesta, 2024).
 - e. Memberikan nomor referensi laporan kepada penumpang untuk keperluan pelacakan dan tindak lanjut selanjutnya..
2. Pembuatan dan Pelaporan Administrasi
 - a. Membuat *Daily Report* yang berisi rekapitulasi seluruh kasus kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi serta status penyelesaiannya setiap hari.
 - b. Menyusun laporan internal dan mencatat data bagasi yang belum diambil di *Storage Log Book* termasuk nomor bagasi, tanggal kedatangan, dan kondisi fisik.
3. Penanganan dan Pengembalian Bagasi
 - a. Menjemput penumpang yang datang untuk mengambil bagasi dan memastikan

identitas serta *baggage tag* number sesuai dengan laporan.

- b. Melakukan pemeriksaan kondisi fisik bagasi sebelum diserahkan kepada penumpang.
- c. Membuat Berita Acara Serah Terima yang ditandatangani oleh penumpang dan petugas sebagai bukti bahwa bagasi telah dikembalikan.
- d. Apabila bagasi dikirim ke alamat penumpang, petugas membuat Rush Tag tambahan dan mencatatnya di *Rush Bag Acceptance Loadsheets*.
- e. Mengantar *rush baggage* ke konter untuk dikirim ke bandara tujuan atau alamat penumpang sesuai instruksi maskapai.

4. Penanganan Bagasi Rush dan Transfer

- a. Memisahkan bagasi *rush* dan *transfer*.
- b. Membuat dokumen prepare inbound dan outbound OAL (*Other Airline*) untuk bagasi yang akan ditransfer ke maskapai lain.
- c. Menimbang dan memberi label pada setiap bagasi rush sesuai ketentuan maskapai penerima.
- d. Mendata seluruh bagasi rush ke dalam *Rush Bag Acceptance Loadsheets* untuk keperluan monitoring dan pelaporan.
- e. Menyerahkan bagasi *rush* ke konter maskapai yang bersangkutan untuk proses pengiriman ke bandara tujuan berikutnya..

5. Kegiatan Pendukung

- a. Menjaga keamanan bagasi penumpang dengan disimpan di *storage room*.
- b. Membantu pengembalian barang tertinggal (*found property*) yang ditemukan di terminal atau kabin pesawat.
- c. Mengarsipkan semua dokumen laporan (PIR, DPR, AHL, OHD, BCF) secara manual pada *bantex* untuk memudahkan audit dan pelacakan kembali.
- d. Melakukan pengumpulan (*collect*) nomor *baggage tag* setiap penumpang untuk dilaporkan kepada pihak maskapai untuk pemenuhan SOP pelayanan dari beberapa maskapai.

3.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

3.2.1 Jadwal di Unit *Services*

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																						
SCHEDULE OJT POLTEKBRANG SURABAYA																																						
NO	NAME	No TLP	SGCN	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
				MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	Agungta Br Depari	085763315913	DA	9	8	X	15	14	11	X	15	14	X	9	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	10	9	X	14	14	X	11	9	7	X	11	10		
2	Ananda Christian Biantoro	081247651028	CA	9	14	X	14	11	X	7	7	9	X	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	9	7	7	X	15	14	X	11	10	X	14	14	X		
3	Angga Pratama Widiantoro	08572682509	PW	9	X	9	7	X	15	14	11	X	14	14	11	X	7	8	X	11	10	X	15	14	X	9	8	X	15	11	10	X	15	14	X			
4	Anisah Setrunnada Purwanto	81259740734	AP	9	14	X	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	15	14	11	X	9	8	X	14	11	X	14	X			
5	Arining Fadlatul Annisa	85708948334	AA	9	11	10	X	9	X	15	14	X	7	7	X	15	14	X	15	14	11	X	9	8	7	X	9	8	X	14	11	X	15	14	X			
6	Desak Putu Noma Sasali Ansthas	081236370365	PN	9	7	8	X	11	9	X	7	7	X	9	8	X	7	9	8	X	9	8	7	X	14	14	X	7	7	X	9	11	X	11	8	X		
7	Desi Khairani Br Sembiring	81371500944	DK	9	14	X	8	7	7	X	15	14	X	15	14	X	11	9	7	X	15	14	X	11	9	10	X	7	7	X	15	14	10	X	7	7		
8	Dian Vitasari Shubhan	081265930118	DV	9	15	11	X	9	7	X	9	7	X	9	7	X	11	9	X	9	8	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	15	14	X				
9	Dina Rahma Aisyah	085731423667	DA	9	7	X	8	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	9	7	X	14	14	11		
10	Elga Cahra Alhafidh	81254220071	CA	9	7	7	X	X	14	14	X	8	9	7	X	14	11	9	X	14	14	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	7		
11	Engel Santika Purba	82261913355	SP	9	9	X	15	14	11	X	9	7	X	9	7	X	15	14	11	X	11	9	8	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	X				
12	Fahrurries Ananda	82166389299	FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	11	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	11	9	7	X	15	14	X			
13	Firman Nuzul Ramadhani	89508019761	NR	9	14	X	7	7	7	X	14	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	7	X	14	11	X	15	11	10	X	7	7	X	9	7			
14	Galih Ismi Amelia Putri	085157147331	IA	9	7	X	8	7	X	15	14	11	X	9	7	X	15	14	14	X	11	8	X	9	8	X	14	14	X	7	7	X	15	14	X			
15	1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing Pjgk. 2. Schedule subject to change depend on operational need and reason. 3. Change shift, day off should be under acknowledge and approval superior and input on SIS as procedure. 4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 2300 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 use the subject to do changes to SIS.																																					

Gambar 3.1 Jadwal Unit *Services*

3.2.2 Jadwal di Unit *Lost & Found*

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE
PERIOD NOV'25

NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	work days	OFF
			SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU		
1	Esver Anis Sitohang (Esver)	082477084	13	16	X	8	16	X	8	7	8	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	16	X	8	16	13	X	8	16	16	4	8
2	I Putu Dipo Pradipta (Dipo)	08440444	13	16	X	7	16	13	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	14	8	
3	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	0877080642	X	7	16	X	8	7	8	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	X	7	8	8	16	X	8	16	13	X	X	3	8	
4	I Gede Bendesa Aris Herta (Bendesa)	0870810044	13	X	13	16	X	8																									2	2
5	Ira Ruranda (Ira)	0870321084	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13	X	13	16	13	X	7	7	16	X	13	13	16	X	7	7	16	X	13	8	22	8
6	Oekdik	0870321088	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13	13	X	7	7	16	X	13	13	16	X	7	7	16	X	13	13	16	X	8	22	8
7	Agungta Br Depari	0870321083	16	X	8	16	16	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	13	X	7	7	16	X	7	16	X	8	16	16	X	8	21	8	
8	Ananda Christian Biantoro	0870321088	X	8	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	7	16	20	8	
9	Angga Pratama Widiantoro	0870321089	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	X	8	13	16	X	13	7	16	16	X	7	8	16	X	24	8			
10	Anisah Setrunnada Purwanto	0870321083	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	16	16	X	8	8	16	X	X	8	16	16	X	8	7	16	X	7	16	13	21	8	
11	Arining Fadlatul Annisa	0870321084	8	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	16	X	X	7	13	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	20	9	
12	Desak Putu Noma Sasali	0870321086	X	7	13	13	X	7	13	14	X	7	8	13	X	7	8	X	7	7	8	X	7	13	X	13	13	X	X	7	16	20	8	
13	Desi Khairani Br Sembiring	0870321084	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	7	10	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	16	X	21	8	
14	Dian Vitasari Rahman	0870321083	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	X	7	8	13	X	X	7	16	21	8	
15	Dina Rahma Aisyah	0870321087	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	8	20	8	
16	Elga Cahra Alhafidh	0870321081	7	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	21	8	
17	Engel Santika Purba	0870321083	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	X	8	16	X	8	16	13	X	21	8		
18	Fahrurries Ananda	0870321089	8	8	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	16	X	X	16	13	X	7	16	13	21	8		
19	Firman Nuzul Ramadhani	0870321084	X	16	16	X	8	16	13	X	X	8	16	X	7	16	10	X	8	13	13	X	7	13	8	X	8	16	13	X	7	20	8	
20	Galih Ismi Amelia Putri	0870321081	8	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	8	16	X	7	16	16	X	8	16	X	X	7	16	16	X	20	8	

Gambar 3.2 Jadwal Unit *Lost & Found*

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 PT JAS *Airport Services*

PT JAS *Airport Services* atau PT Jasa Angkasa Semesta adalah salah satu perusahaan penyedia jasa *ground handling* dan kargo udara terbesar di Indonesia yang berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional penerbangan di berbagai bandara. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1984 dan berfokus pada penyediaan layanan darat (*ground handling*) yang mencakup seluruh proses pelayanan pesawat, penumpang, dan kargo ketika berada di darat sebelum lepas landas maupun setelah mendarat (JAS *Airport Services*, 2024).

Sebagai penyedia jasa *ground handling*, PT JAS *Airport Services* memiliki tugas utama untuk memberikan pelayanan kepada maskapai penerbangan, baik domestik maupun internasional, agar seluruh kegiatan penerbangan berjalan dengan aman, efisien, dan sesuai

standar internasional. Layanan yang diberikan meliputi berbagai bidang, seperti *passenger services* (pelayanan penumpang), *ramp handling* (penanganan pesawat di darat), *baggage handling* (penanganan bagasi), *cargo handling* (penanganan kargo udara), *load control*, *flight operation*, hingga *VIP services*.

3.3.2 Pelayanan Penumpang (*Passenger Services*)

Layanan penumpang adalah serangkaian kegiatan operasional yang dilakukan di darat yang bertujuan mendukung kenyamanan, keamanan, dan kelancaran perjalanan penumpang (Kotler, 1997). Kegiatan ini termasuk pada layanan *check-in*, *boarding*, pelayanan di *gate*, penyambutan atau penanganan khusus (seperti untuk penumpang berkebutuhan khusus), serta dukungan selama transit atau kedatangan hingga pengambilan bagasi.

3.3.3 Sampah Kertas dan Dampaknya

Sampah kertas merupakan jenis limbah padat yang berasal dari bahan kertas yang telah tidak terpakai lagi setelah digunakan, seperti kertas tulis, fotokopi, majalah, koran, kardus, kemasan kertas, dokumen cetak, dan yang serupa (Pichtel, 2014). Karena kertas dibuat dari serat kayu atau bahan selulosa lain, maka proses produksi dan pembuangan kertas yang tidak dikelola secara baik dapat berdampak pada lingkungan, seperti penebangan pohon, konsumsi air dan energi, serta munculnya limbah yang perlu dikelola. Sampah kertas yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan berbagai dampak negatif terhadap lingkungan dan pengelolaan limbah, antara lain yaitu meningkatkan penggunaan sumber daya alam karena produksi kertas memerlukan banyak pohon sebagai bahan baku utama, serta air dan energi dalam jumlah besar (Author, 2024).

Dengan bertambahnya penggunaan kertas bekas, tekanan terhadap sumber daya alam tersebut juga semakin besar, selain itu sampah kertas berkontribusi pada emisi gas rumah kaca dan perubahan iklim, selanjutnya sampah kertas juga dapat menyebabkan pencemaran udara dan tanah jika dibakar secara sembarangan akan melepaskan polutan seperti karbon dioksida, karbon monoksida, dan bahkan zat kimia berbahaya seperti dioxin yang membahayakan kesehatan dan lingkungan. Selain itu, kertas bekas yang ditimbun atau dibuang tanpa pengelolaan dapat menghambat peresapan air ke dalam tanah atau melepaskan zat tinta dan lem ke lingkungan tanah. Sampah kertas juga menguras kapasitas Tempat Pembuangan Akhir (TPA) dan memengaruhi estetika lingkungan, karena kertas mudah

menumpuk dan memerlukan ruang penyimpanan yang luas, sehingga akumulasi limbah kertas yang tinggi mempercepat pengisian penuh TPA, serta dapat mengganggu keindahan lingkungan atau menjadi sarang hama jika dibiarkan tanpa penanganan.

3.3.4 Inovasi dan Penerapannya dalam Pelayanan

Inovasi adalah proses pembuatan, pengembangan, dan penerapan gagasan, cara, atau teknologi baru yang dimaksudkan untuk meningkatkan mutu dan efisiensi suatu aktivitas (Robbins, 2003). Dalam bidang pelayanan, inovasi berarti memperkenalkan metode-metode baru yang lebih efisien untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Penerapan inovasi dalam pelayanan dapat meliputi berbagai aspek, seperti pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses kerja, penyediaan fasilitas baru yang lebih mudah digunakan, hingga pengembangan sistem informasi yang memudahkan komunikasi antara petugas dan penumpang (RIS, 2025).

Di sektor pelayanan bandara seperti PT JAS Airport Services, inovasi memberikan peran penting untuk menghasilkan pelayanan yang profesional, cepat, dan ramah lingkungan. Contohnya, penerapan media informasi digital atau papan tulis sebagai pengganti kertas dapat membantu mengurangi limbah, meningkatkan efisiensi, dan memudahkan petugas dalam memberikan informasi secara langsung. Dengan demikian, inovasi tidak hanya berfungsi untuk memperbaiki sistem kerja, tetapi juga sebagai bentuk penyesuaian terhadap perkembangan zaman serta komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik dan berkelanjutan bagi penumpang maupun mitra kerja.

3.3.5 Media Informasi dan Komunikasi di Bandara

Media informasi bandara adalah sarana atau alat yang digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi penting kepada penumpang, pengunjung, dan petugas di lingkungan bandara (Arsyad, 2002). Media ini berfungsi untuk memberikan panduan, pemberitahuan, serta instruksi yang berkaitan dengan jadwal penerbangan, lokasi fasilitas, prosedur keamanan, maupun layanan penunjang lainnya. Bentuk media informasi di bandara dapat berupa papan petunjuk (*signage*), layar digital (*flight information display system / FIDS*), pengeras suara (*public address system*), *whiteboard*, hingga media digital seperti aplikasi dan situs web bandara. Tujuannya adalah agar penumpang dapat memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami sehingga perjalanan mereka menjadi lebih

nyaman dan tertata (Imvision, 2023).

Komunikasi di bandara adalah proses penyampaian dan pertukaran informasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam operasional bandara, seperti petugas bandara, maskapai penerbangan, *ground handling*, keamanan, serta penumpang. Tujuan utama komunikasi di bandara adalah untuk memastikan seluruh kegiatan penerbangan dan pelayanan berjalan lancar, aman, serta terkoordinasi dengan baik.

3.3.6 Pengertian dan Fungsi Whiteboard sebagai Media Informasi

Whiteboard sebagai media informasi adalah papan tulis berwarna putih yang digunakan untuk menulis, menggambar, atau menampilkan berbagai informasi secara sementara menggunakan spidol non permanen. *Whiteboard* berfungsi sebagai alat komunikasi visual yang praktis dan fleksibel untuk menyampaikan informasi penting yang perlu diperbarui secara cepat dan mudah (CMI, 2022).

Fungsi utama *whiteboard* sebagai media informasi adalah membantu penyampaian data atau pesan secara langsung kepada petugas atau pengguna layanan. Misalnya, di area bandara, *whiteboard* sering digunakan untuk menuliskan informasi mengenai jadwal penerbangan *transit*, perubahan *gate*, status bagasi, atau instruksi kerja bagi petugas operasional. Penggunaannya mempermudah petugas dalam memperbarui informasi tanpa memerlukan media cetak, sehingga lebih efisien dan ramah lingkungan.

3.4 Permasalahan

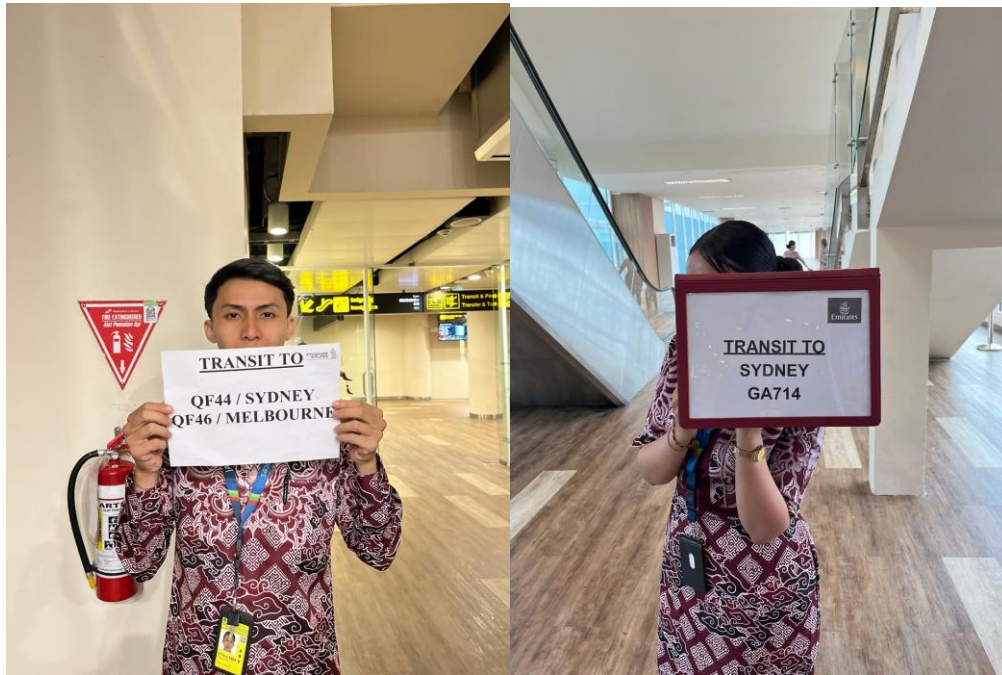
Permasalahan yang sering muncul dalam kegiatan pelayanan penumpang *transit* di bandara, terutama di bagian kedatangan internasional, adalah penggunaan media kertas cetak atau *print out* untuk menyampaikan informasi penerbangan lanjutan atau penerbangan berikutnya kepada penumpang *transit*. Seperti yang dapat dilihat pada gambar, petugas membawa kertas yang bertuliskan informasi penerbangan selanjutnya, seperti kode penerbangan dan tujuan akhir. Cara ini memang praktis dari segi teknis karena mudah untuk dibuat dan langsung dapat digunakan, namun memiliki beberapa kelemahan yang cukup signifikan jika dilihat dari aspek efisiensi dan dampak terhadap lingkungan.

Masalah utama dari penggunaan media kertas ini adalah tingginya jumlah limbah kertas yang dihasilkan setiap hari. Dalam satu hari operasional di bandara internasional seperti I Gusti Ngurah Rai, terdapat puluhan penerbangan *transit* yang berlangsung. Setiap kali ada

penerbangan *transit*, petugas harus mencetak kertas baru dengan informasi penerbangan yang berbeda-beda (Morissan, 2013). Setelah digunakan, kertas tersebut biasanya langsung dibuang karena tidak dapat dipakai ulang. Hal ini mengakibatkan penumpukan sampah kertas yang cukup besar, meningkatkan beban kerja petugas kebersihan, serta berdampak negatif terhadap lingkungan karena meningkatnya volume limbah yang tidak dapat digunakan kembali.

Selain itu, penggunaan kertas juga dinilai kurang efisien dari segi waktu dan biaya yang dikeluarkan. Petugas harus mencetak ulang setiap kali terjadi perubahan jadwal penerbangan, penyesuaian gerbang keberangkatan, atau penambahan informasi lainnya. Proses pencetakan yang berulang tidak hanya menghabiskan sumber daya seperti tinta, listrik, dan kertas, tetapi juga menambah waktu persiapan sebelum melakukan pelayanan di lapangan. Dalam situasi sibuk seperti jam-jam padat kedatangan internasional, hal ini dapat memperlambat proses pelayanan secara keseluruhan dan mengurangi efektivitas kerja petugas. Selain itu juga dapat menimbulkan masalah dalam hal keakuratan informasi, karena jika terjadi perubahan mendadak pada jadwal penerbangan, petugas harus segera mencetak ulang dan mendistribusikan kertas baru, yang sering kali memakan waktu dan berpotensi menyebabkan kesalahan komunikasi. Hal ini tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga dapat mengurangi kepuasan penumpang *transit* yang membutuhkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Di samping itu, dari segi lingkungan, produksi kertas cetak ini berkontribusi pada deforestasi karena bahan baku utamanya adalah kayu, serta menghasilkan emisi karbon dari proses pencetakan dan pembuangan. Oleh karena itu, pendekatan ini kurang sesuai dengan *tren global* menuju pelayanan yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan.

Dalam konteks ini, inovasi seperti penggunaan media digital dapat menjadi solusi yang lebih baik, karena tidak hanya mengurangi limbah kertas, tetapi juga memungkinkan pembaruan informasi secara *real-time* tanpa perlu pencetakan berulang. Dengan demikian, petugas dapat fokus lebih pada pelayanan langsung kepada penumpang.



3.3 Contoh Permasalahan

3.5 Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah dari penggunaan kertas sebagai media informasi *transit* penumpang di bandara, khususnya oleh PT JAS Airport Services di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat dilakukan melalui penerapan inovasi media informasi ramah lingkungan menggunakan *whiteboard* sebagai pengganti kertas cetak. Solusi ini menjadi langkah efektif untuk mengurangi sampah kertas sekaligus meningkatkan efisiensi kerja petugas di lapangan.

Langkah penyelesaian yang bisa dilakukan yang pertama adalah dengan mengganti media cetak kertas dengan *whiteboard* portabel yang mudah dibawa oleh petugas. *Whiteboard* ini dapat digunakan berulang kali untuk menampilkan informasi penerbangan *transit* seperti kode penerbangan / *flight number*, tujuan penerbangan berikutnya, dan keterangan tambahan lainnya. Setiap kali terjadi perubahan jadwal, petugas cukup menghapus tulisan sebelumnya dan menggantinya dengan informasi baru menggunakan spidol papan tulis. Dengan cara ini, tidak ada lagi kebutuhan untuk mencetak ulang kertas setiap kali terjadi perubahan penerbangan, sehingga bisa menghemat waktu, tinta, dan kertas.

Langkah kedua adalah dengan memberi standar format penulisan dan tampilan informasi pada *whiteboard* agar tetap terlihat profesional dan mudah dibaca oleh penumpang.

Misalnya, dengan menggunakan tulisan huruf besar berwarna hitam pada latar putih serta mencantumkan logo perusahaan atau identitas petugas di bagian atas. Dengan demikian, meskipun media berubah dari kertas ke *whiteboard*, citra profesionalisme pelayanan tetap terjaga dan informasi dapat tersampaikan secara jelas.

Langkah ketiga adalah dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan singkat bagi petugas mengenai cara penggunaan, perawatan, serta penulisan informasi pada *whiteboard*. Hal ini penting agar setiap petugas memahami standar yang sama dalam penyampaian informasi kepada penumpang. Pelatihan ini juga dapat menanamkan kesadaran tentang pentingnya pengurangan limbah kertas dan penerapan konsep kerja yang ramah lingkungan di area bandara.

Selain itu, penerapan *whiteboard* sebagai media informasi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional. Petugas tidak perlu lagi bergantung pada ketersediaan printer atau kertas, yang terkadang dapat menunda proses pelayanan. Penggunaan *whiteboard* memungkinkan informasi diperbarui secara cepat dan langsung di lokasi kerja, terutama pada situasi mendesak seperti perubahan jadwal penerbangan atau pengalihan *gate* secara tiba-tiba.

Dari sisi lingkungan, solusi ini berkontribusi nyata dalam mendukung program *Green Airport* yang kini menjadi fokus banyak bandara internasional, termasuk Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Dengan mengurangi limbah kertas, PT JAS turut berperan dalam menjaga kebersihan area kerja, menghemat sumber daya alam, dan mengurangi jejak karbon operasional.

Secara keseluruhan, penyelesaian masalah melalui penggunaan *whiteboard* tidak hanya menyelesaikan isu sampah kertas, tetapi juga memberikan dampak positif bagi efisiensi kerja petugas, kualitas pelayanan penumpang, dan keberlanjutan lingkungan bandara. Inovasi sederhana ini menunjukkan bahwa langkah kecil dapat membawa perubahan besar dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendukung prinsip ramah lingkungan di dunia penerbangan.



Gambar 3. 4 Penyelesaian Masalah

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Bab III

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang dilakukan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) *Airport Services* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, khususnya pada bagian unit *services* dan unit *lost and found*, dapat disimpulkan bahwa masing-masing unit memainkan peran krusial dalam memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan kepada penumpang di bandara. unit *services*, misalnya, bertanggung jawab secara langsung dalam memberikan bantuan kepada penumpang yang baru tiba atau sedang *transit*, termasuk memberikan arahan navigasi, informasi penting, serta menangani kebutuhan khusus seperti penumpang dengan disabilitas atau keluarga dengan anak kecil. Sementara itu, unit *lost and found* fokus pada pengelolaan bagasi yang hilang, tertunda, rusak, atau tertukar, dengan selalu mengikuti standar pelayanan internasional yang ketat untuk memastikan kepuasan pelanggan dan keamanan barang.

Selain itu, selama proses *On the Job Training* (OJT), ditemukan masalah signifikan dalam pelayanan penumpang *transit*, di mana informasi jadwal penerbangan lanjutan masih sering disampaikan melalui media kertas cetak. Penggunaan kertas cetak ini secara berulang tidak hanya menyebabkan penumpukan sampah yang sulit dikelola, tetapi juga mengurangi efisiensi operasional karena memerlukan waktu tambahan untuk pencetakan, distribusi, dan pembaruan informasi. Untuk mengatasi hal ini, inovasi penggunaan *whiteboard* sebagai media informasi alternatif terbukti efektif. *Whiteboard* memungkinkan penyampaian informasi yang lebih cepat dan fleksibel, mengurangi limbah kertas secara drastis, serta mendukung inisiatif *Green Airport* yang bertujuan untuk menjalankan operasional bandara yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan.

Dengan demikian, Bab III secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT JAS *Airport Services* tidak hanya memberikan pengalaman praktis yang berharga bagi taruna dalam memahami kompleksitas operasional bandara, tetapi juga menumbuhkan kesadaran mendalam tentang pentingnya inovasi untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kepedulian terhadap lingkungan, yang pada akhirnya berkontribusi pada

peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) *Airport Services* di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali memberikan pengalaman berharga dan mendalam bagi taruna dalam memahami realitas dunia kerja, terutama di bidang manajemen transportasi udara dan pelayanan penumpang. Melalui kegiatan ini, taruna dapat belajar secara langsung tentang penerapan standar operasional pelayanan bandara internasional, seperti prosedur keamanan dan protokol layanan, yang membantu meningkatkan kemampuan komunikasi melalui interaksi harian dengan penumpang, disiplin melalui rutinitas kerja yang terstruktur, kerja sama tim melalui kolaborasi antarunit, serta tanggung jawab dalam lingkungan kerja profesional yang menuntut ketepatan waktu dan akurasi.

Selain itu, melalui identifikasi masalah operasional dan penerapan solusi inovatif seperti penggunaan *whiteboard* sebagai pengganti media kertas cetak, kegiatan OJT ini menunjukkan betapa pentingnya kreativitas dan kesadaran lingkungan dalam mendukung efisiensi kerja. Inovasi sederhana ini tidak hanya membawa dampak positif bagi percepatan pelayanan dan pengurangan biaya, tetapi juga berkontribusi pada program keberlanjutan lingkungan bandara, seperti mengurangi emisi karbon dari produksi kertas dan mempromosikan praktik ramah lingkungan yang dapat diadopsi secara lebih luas.

Secara keseluruhan, kegiatan OJT membantu taruna untuk lebih siap menghadapi tantangan dunia kerja, memahami hubungan antar unit di bandara yang saling terintegrasi, serta menanamkan nilai-nilai profesionalisme, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap lingkungan, yang semuanya penting untuk membangun karir yang sukses di industri penerbangan yang kompetitif.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Bab III

PT JAS *Airport Services* disarankan untuk menerapkan penggunaan *whiteboard* secara menyeluruh di seluruh area pelayanan penumpang *transit*, serta mengoptimalkan fungsinya sebagai media informasi utama untuk secara signifikan mengurangi ketergantungan pada kertas cetak, yang tidak hanya menghemat biaya produksi tetapi juga

mendukung upaya pengurangan dampak lingkungan di bandara.

Perlu dibuat standar penulisan dan format informasi yang jelas pada *whiteboard*, seperti penggunaan huruf yang mudah dibaca, warna yang kontras, dan struktur informasi yang seragam di semua area layanan, agar penyampaian informasi terlihat lebih profesional, akurat, dan konsisten, sehingga meningkatkan pengalaman penumpang dan mengurangi risiko kesalahan komunikasi.

Diharapkan perusahaan dapat menyediakan pelatihan singkat dan berkala kepada para petugas mengenai cara penggunaan, perawatan, serta pembaruan *whiteboard* secara efektif, sekaligus meningkatkan kesadaran mereka tentang pentingnya pelayanan ramah lingkungan, yang dapat dilakukan melalui sesi *workshop* atau modul *online* untuk memastikan semua *staff* terampil dan terlibat aktif.

Pengembangan inovasi ini dapat dilanjutkan dengan mengadopsi media digital atau papan elektronik di masa depan, seperti layar LED interaktif yang terhubung dengan sistem informasi bandara, agar sistem penyampaian informasi penumpang menjadi lebih cepat, akurat, dan modern, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital yang terus berkembang.

4.2.2 Saran Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Bagi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya yang menjalani kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) *Airport Services*, khususnya di unit *Services* dan *Lost & Found* pada bagian *Arrival* Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai, disarankan untuk selalu menunjukkan sikap profesional, disiplin, dan bertanggung jawab selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung. Mahasiswa sebaiknya aktif belajar serta berinisiatif untuk memahami setiap prosedur kerja dan standar operasional yang berlaku di lingkungan bandara internasional, seperti pelayanan penumpang, penanganan barang hilang, serta koordinasi dengan unit lainnya.

Selain itu, diharapkan tidak hanya melaksanakan tugas sesuai dengan arahan, tetapi juga mampu mengamati, menganalisis, dan memberikan ide-ide inovatif yang dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja atau kualitas pelayanan, misalnya dengan menerapkan media informasi yang ramah lingkungan atau solusi sederhana lainnya yang mendukung program *Green Airport*. Sikap sopan, komunikasi yang baik dengan penumpang

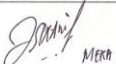
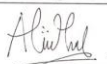
maupun rekan petugas, serta kemampuan beradaptasi terhadap ritme kerja yang cepat. Para Taruna juga disarankan untuk selalu menjaga etika dan nama baik lembaga pendidikan dengan menunjukkan perilaku positif, mematuhi peraturan perusahaan, serta menjaga kerahasiaan data dan operasional bandara. Dengan menerapkan hal-hal tersebut tidak hanya memperoleh pengalaman teknis, tetapi juga membentuk karakter profesional dan kesiapan mental untuk berkarir di dunia penerbangan yang menuntut ketelitian, kerja sama, dan integritas yang tinggi..

DAFTAR PUSTAKA

- Author. (2024). *Ciri Limbah Kertas Beserta Contohnya*. WASTEC INTERNATIONAL.
<https://wastecinternational.com/ciri-limbah-kertas-beserta-contohnya/>
- CMI, A. (2022). *Whiteboard sebagai Media Multifungsi dan Kolaborasi*. PT. Creative Media Indonesia. <https://cmi-led.com/id/digital-whiteboard-sebagai-media-multi-fungsi-dan-kolaborasi/>
- Invision. (2023). *Meningkatkan Pengalaman Perjalanan di Bandara melalui Digital Signage*. Invici.Com. <https://im-vi.com/news/detail/meningkatkan-pengalaman-perjalanan-di-bandara-melalui-digital-signage>
- PT. Jasa Angkasa Semesta. (2024). *Penanganan bagasi*.
- RIS. (2025). *Pengertian Inovasi*. RIS Consulting. <https://risconsulting.id/apa-pengertian-inovasi>
- Semesta, P. J. A. (2024). *Company Profile*. Ptjas.Co.Id. <https://www.ptjas.co.id/>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan On the Job Training (OJT) di unit Services

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Oktober Minggu Ke-1 (Pertama)
A. UNIT KERJA: PT. JAS SERVICES		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Selasa	30/10/2025	Team Trip Unit PT. JAS dan PT. OJT
Rabu	01/10/2025	OJT & Services: Special handling for assist. (KAGI, E1416)
Kamis	02/10/2025	Off Duty
Jumat	03/10/2025	OJT Services: Handling Pax with wheelchair
Sabtu	04/10/2025	OJT Services: Handling Pax with wheelchair
Minggu	05/10/2025	OJT Services: Handling Pax with wheelchair (0718, 0789, 0833, 0836, 08127)
Senin	06/10/2025	OJT Services: Handling Pax with wheelchair (0718, 0806, 08346, 08127)
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris		
2. Koordinasi dengan Staff		
3. Bertanggung jawab dengan pekerjaan yg diberikan		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna
 MERA		 Alif

Log Book Taruna OJT MTU | 2

No. : 1					
NAMA : ARINING FADILATULHA					
BAGIAN : Service					
BULAN : Oktober					
SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN ²	
Pagel		Siang		Lembur	
Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar
1	10.00	19.00			
2	Off				
3	09.00	18.00			
4	Off				
5		14.52	00.00		
6		13.45	23.25		
7	Off				
8	07.00	15.00			
9	07.00	15.30			
10	Off				
11		15.00	24.00		
12		14.00	24.00		
13	Off				
14		19.00	24.00	N-1	
15		19.00	24.00		

KOJIKO
929



Lampiran 2 Kegiatan *On The Job Training* (OJT) di unit Lost & Found

