

**PELAYANAN *WHEELCHAIR ASISISTANCE* DALAM MENDUKUNG
KENYAMANAN PENUMPANG *PERSON WITH REDUCED MOBILITY*
OLEH PT JAS DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH
RAI BALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 Oktober-29 November 2025**



Disusun Oleh :

FAHRUNNISA ANANDA
NIT. 30623012

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

**PELAYANAN *WHEELCHAIR ASISISTANCE* DALAM MENDUKUNG
KENYAMANAN PENUMPANG *PERSON WITH REDUCED MOBILITY* OLEH PT
JAS DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 Oktober-29 November 2025**



Disusun Oleh :

FAHRUNNISA ANANDA
NIT. 30623012

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAYANAN *WHEELCHAIR ASISISTANCE* DALAM MENDUKUNG
KENYAMANAN PENUMPANG *PERSON WITH REDUCED MOBILITY* OLEH
PT JAS DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**

Oleh :
FAHRUNNISA ANANDA
NIT. 30623012

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

Disetujui oleh :

Assistant Supervisor



SETIAJI HERMAWAN
NIP.02001815

Dosen Pembimbing



AHMAD MUSADEK, ST, M.T.
NIP. 19800522 200012 1 001

Mengetahui
Section Head Commercial Training
JAS Learning Center Station Denpasar



RATNA SARI NINGSIH
NIP.96170009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 bulan November tahun 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



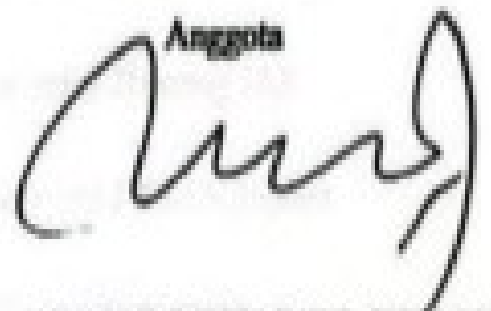
RATNA SARI NINGSIH
NIP.96170009

Sekretaris



SETIAJI HERMAWAN
NIP.02001815

Anggota



AHMAD MUSADEK, ST., MT.
NIP. 19800522 200012 1 001

Mengesahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan *On The Job Training* (OJT) ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program *On The Job Training* yang telah penulis laksanakan mulai tanggal 29 September 2025 sampai dengan 29 November 2025 di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Selama Proses penyusunan laporan *On The Job training*, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Training JAS Learning Center*.
3. Bapak Adi Purnama, selaku *Manager Services and Privia PT JAS Airport Services Station* Denpasar.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.MT., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Setiaji Hermawan, selaku *Assistant Supervisor Services PT JAS Airport Services Station* Denpasar.
6. Bapak Ahmad Musadek, ST, M. MT, selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Adnan dan Ibu Ernawati yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, inspirasi dan motivasi serta dorongan semangat sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) dengan lancar dan menyelesaikan laporan ini dengan baik.
8. Rekan-rekan MTU 9 dan adik-adik tingkat yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan laporan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun untuk penulis sangat diharapkan demi karya yang lebih baik.

Bali, 14 Oktober 2025

Fahrunnisa Ananda

DAFTAR ISI

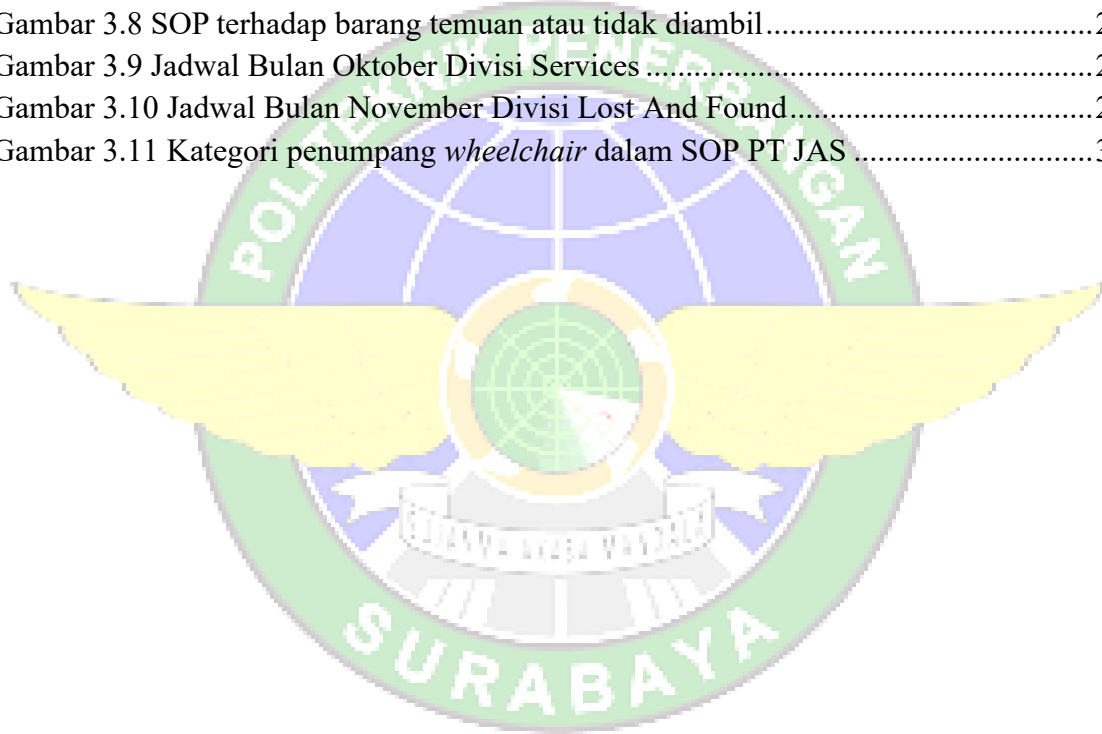
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	1
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	3
1.2.1 Maksud Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
BAB 2	5
2.1 Sejarah Singkat Lokasi OJT	5
2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	5
2.2.2 Sejarah PT JAS <i>Airport Services</i>	7
2.2 Data Umum PT JAS <i>Airport Services</i>	9
2.3 Struktur Organisasi	12
2.4 Unit Pelayanan PT JAS <i>Airport Services</i>	12
BAB 3	15
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	15
3.1.1 Wilayah Kerja OJT	15
3.1.2 Prosedur Pelayanan	19
3.2 Jadwal	26
3.3 Tinjauan Teori	26
3.3.1 Bandar Udara.....	26
3.3.2 Perusahaan Jasa <i>Ground Handling</i>	28
3.3.3 Pelayanan Penumpang.....	30

3.3.4 <i>Passengers With Reduced Mobility (PRM)</i>	32
3.4 Permasalahan	34
3.5 Penyelesaian Masalah	35
BAB 4 PENUTUP	37
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT JAS <i>Airport Services</i>	11
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT JAS <i>Airport Services Station</i> Denpasar	12
Gambar 3.1 SOP dalam pelayanan <i>wheelchair</i> keberangkatan.....	20
Gambar 3.2 SOP dalam pelayanan <i>wheelchair</i> kedatangan	21
Gambar 3.3 SOP dalam pelayanan penumpang transit	22
Gambar 3.4 SOP dalam pelayanan <i>Uncompanied Minor</i>	23
Gambar 3.5 SOP saat menyiapkan <i>belt</i> bagasi kedatangan.....	23
Gambar 3.6 SOP dalam pelayanan saat adanya kesalahan bagasi penumpang.....	24
Gambar 3.7 SOP dalam pengiriman bagasi kepada penumpang	24
Gambar 3.8 SOP terhadap barang temuan atau tidak diambil.....	25
Gambar 3.9 Jadwal Bulan Oktober Divisi Services	26
Gambar 3.10 Jadwal Bulan November Divisi Lost And Found.....	26
Gambar 3.11 Kategori penumpang <i>wheelchair</i> dalam SOP PT JAS	34



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. JAS <i>Airport Services</i>	9
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT JAS <i>Airport Services</i>	11



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kegiatan OJT di PT JAS <i>Airport Services</i>	40
--	----



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training*

Bandara merupakan simpul vital dalam sistem transportasi udara yang berfungsi sebagai pintu gerbang utama pergerakan manusia dan barang, baik pada tingkat nasional maupun internasional. Sebagai infrastruktur transportasi strategis, bandara memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas, kegiatan ekonomi, serta pelayanan publik di sektor penerbangan. Dalam operasionalnya, bandara dituntut untuk memberikan pelayanan yang memenuhi aspek keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), kenyamanan (*comfort*), dan efisiensi (*efficiency*). Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang dan kompleksitas kegiatan operasional, bandara perlu memastikan bahwa setiap layanan, termasuk layanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Salah satu layanan yang menjadi perhatian penting di lingkungan bandara adalah layanan *Wheelchair Assistance*. Layanan ini disediakan bagi *Passengers with Reduced Mobility* (PRM) atau penumpang yang mengalami keterbatasan dalam mobilitasnya, baik bersifat sementara maupun permanen. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada penumpang yang membutuhkan bantuan sejak tiba di bandara hingga naik ke pesawat atau sebaliknya. Keberadaan layanan *Wheelchair Assistance* mencerminkan komitmen industri penerbangan dalam menerapkan prinsip kesetaraan akses (*accessibility*) dan pelayanan inklusif di seluruh fasilitas bandara.

Pelaksanaan layanan *Wheelchair Assistance* memerlukan tenaga profesional yang memiliki kemampuan teknis, tanggung jawab, serta empati yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Petugas *wheelchair* berperan membantu penumpang mulai dari area *check-in*, proses pemeriksaan keamanan, ruang tunggu keberangkatan, hingga proses *boarding* dan *disembarkation*. Setiap kegiatan pelayanan dilakukan berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, keterampilan, sikap

profesional, serta pemahaman terhadap prosedur keselamatan menjadi faktor utama dalam menjamin mutu pelayanan *Wheelchair Assistance*.

Selain aspek teknis, pelayanan *Wheelchair Assistance* juga menuntut kemampuan komunikasi yang baik serta sikap empatik dari petugas. Interaksi dengan penumpang PRM memerlukan kesabaran, sopan santun, dan kepedulian tinggi terhadap kondisi fisik maupun psikologis penumpang. Pelayanan yang ramah, manusiawi, dan profesional tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi penumpang, tetapi juga memperkuat citra perusahaan penyedia layanan dan bandara sebagai institusi yang berorientasi pada pelayanan prima (*excellent service*). Dengan demikian, peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam bidang ini menjadi aspek yang sangat penting untuk mendukung standar pelayanan penerbangan yang aman dan inklusif.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi vokasi di bawah naungan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki peran strategis dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten di bidang penerbangan. Salah satu bentuk implementasi pembelajaran terapan di lingkungan kampus adalah melalui program *On the Job Training* (OJT). Program ini menjadi bagian integral dari kurikulum pendidikan yang berfungsi sebagai sarana bagi taruna/i untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di kelas ke dalam praktik nyata di dunia kerja. Melalui OJT, peserta didik diharapkan mampu memahami secara langsung dinamika operasional, etika kerja, serta tanggung jawab profesional di lingkungan industri penerbangan.

Program *On the Job Training* (OJT) diselenggarakan berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.03/MEN/IV/2011, yang mendefinisikan pelatihan kerja di tempat kerja sebagai bentuk kegiatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari di lembaga pendidikan. Dalam Program Studi Manajemen Transportasi Udara, OJT dilaksanakan selama enam bulan pada semester V dengan tujuan membentuk kemampuan teknis operasional, meningkatkan soft skills dalam komunikasi dan kerja sama tim, serta menumbuhkan sikap profesional yang sesuai dengan standar industri penerbangan nasional dan internasional.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, penulis melaksanakan *On the Job Training* di PT JAS Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, yaitu perusahaan penyedia jasa layanan ground handling yang berpengalaman dan memiliki reputasi baik di industri penerbangan. Pemilihan lokasi ini sangat relevan dengan kompetensi yang diajarkan pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara, karena perusahaan ini memiliki cakupan layanan yang luas, meliputi passenger handling, baggage handling, aircraft handling, dan ramp handling. Selama pelaksanaan OJT, penulis ditempatkan pada divisi *Wheelchair Assistance Service*, yang memberikan kesempatan untuk memahami secara langsung proses pelayanan kepada penumpang PRM, serta mengasah keterampilan teknis dan sikap profesional dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.

Selama pelaksanaan OJT, penulis mengidentifikasi permasalahan operasional dalam layanan *wheelchair assistance* yang menjadi fasilitas penunjang yang paling krusial bagi kelompok rentan. Layanan ini bukan merupakan fasilitas tambahan, melainkan sebuah keharusan operasional yang berdampak langsung pada pengalaman, keselamatan, dan kenyamanan penggunaannya. Berdasarkan keterangan diatas, layanan *wheelchair assistance* oleh PT JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menghadapi sejumlah permasalahan mendasar yang mengakibatkan kondisinya kurang optimal untuk digunakan.

1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training*

1.2.1 Maksud Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun maksud dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di bidang *Wheelchair Assistance* adalah sebagai berikut :

1. Memahami prosedur standar operasional (SOP) pelayanan penumpang, khususnya dalam penanganan penumpang berkebutuhan khusus dan penggunaan peralatan bantu seperti *wheelchair* secara teori.
2. Mengimplementasikan pemahaman terkait SOP pelayanan *wheelchair* dalam operasional secara langsung.

3. Mempersiapkan tenaga kerja yang terampil dan siap pakai di industri penerbangan melalui pengalaman OJT terutama di bidang *wheelchair assistance*.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dari pelaksanaan On The Job Training (OJT) di bidang *wheelchair assistance* adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pemahaman praktis tentang prosedur pelayanan *Wheelchair Assistance*, mulai dari proses penjemputan penumpang PRM, pendampingan selama pemeriksaan keamanan, hingga pengantaran menuju pesawat atau area kedatangan sesuai standar operasional perusahaan.
2. Menumbuhkan kemampuan bekerja secara profesional dan koordinatif dengan berbagai pihak, seperti petugas *avsec*, dan petugas imigrasi, untuk memastikan kelancaran proses pendampingan penumpang PRM di seluruh area bandara.
3. Meningkatkan kesadaran terhadap aspek keselamatan dan keamanan dalam pelayanan *Wheelchair Assistance*, termasuk cara menangani kursi roda, mengoperasikan peralatan bantu, serta menjaga postur kerja yang aman bagi petugas maupun penumpang.

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat Lokasi OJT

2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandar udara terbesar dan tersibuk di Indonesia. Bandara ini terletak di bagian selatan Pulau Bali, tepatnya di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari pusat Kota Denpasar. Bandar udara ini berperan penting sebagai pintu gerbang utama bagi penerbangan domestik maupun internasional, serta menjadi simpul transportasi udara yang strategis di kawasan Indonesia bagian tengah dan timur.

Pembangunan bandar udara ini dimulai pada tahun 1930 oleh Departemen Pekerjaan Umum. Pada tahap awal, fasilitas yang tersedia masih sangat sederhana, berupa landasan udara sepanjang 700 meter yang terbuat dari rumput dan terletak di antara area ladang serta pemakaman di Desa Tuban. Pada masa pendudukan Jepang tahun 1942, bandara yang saat itu dikenal dengan nama *South Bali Airstrip* sempat mengalami serangan udara. Setelah dikuasai, pihak Jepang melakukan perbaikan landasan menggunakan pelat baja. Dalam kurun waktu antara tahun 1942 hingga 1947, panjang landasan pacu diperpanjang menjadi 1,2 kilometer dari panjang sebelumnya yang hanya 700 meter.

Setelah berakhirnya Perang Dunia II, bandar udara ini mengalami renovasi dan pengembangan yang cukup signifikan. Pada tahun 1949, dibangun terminal sederhana serta menara pengawas yang terbuat dari kayu. Sistem komunikasi penerbangan pada masa itu masih menggunakan *transceiver* dengan kode Morse. Dalam rangka mendukung perkembangan sektor pariwisata di Pulau Bali, pemerintah Indonesia pada tahun 1963 memulai proyek besar bernama Proyek Bandara Tuban, yaitu proyek modernisasi dan perluasan fasilitas bandara. Pada proyek ini, landasan pacu diperpanjang ke arah barat hingga mencapai panjang

2,7 kilometer, dengan tambahan *overrun* masing-masing sepanjang 100 meter di kedua ujungnya.

Perkembangan signifikan terjadi pada tanggal 1 Agustus 1969, ketika Presiden Soeharto meresmikan bandara tersebut dan secara resmi mengubah namanya menjadi Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Pergantian nama ini dilakukan sebagai bentuk penghormatan kepada pahlawan nasional asal Bali, I Gusti Ngurah Rai, yang gugur dalam perjuangan melawan Belanda pada tahun 1946. Meskipun sempat mengalami kerusakan akibat letusan Gunung Agung pada tahun 1963, upaya perbaikan terus dilakukan hingga bandara dapat beroperasi kembali secara normal.

Sebagai respons terhadap meningkatnya jumlah penumpang dan volume kargo, pemerintah Indonesia kembali melakukan pembangunan antara tahun 1975 hingga 1978. Pada masa tersebut, dibangun berbagai fasilitas penerbangan baru, termasuk terminal khusus penerbangan internasional. Terminal lama kemudian dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik sebelumnya digunakan untuk aktivitas kargo, layanan katering, dan kebutuhan operasional lainnya.

Secara teknis, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki kode IATA DPS dan kode ICAO WADD. Bandara ini berada pada ketinggian sekitar 4 meter di atas permukaan laut dan memiliki satu landasan pacu aktif dengan arah 09/27 sepanjang 3.000 meter. Berdasarkan klasifikasi ICAO, bandara ini termasuk dalam kategori 4E, yang berarti mampu melayani pesawat berbadan lebar seperti Boeing 747, Airbus A330, hingga Airbus A380. Sejak tahun 2023, bandara ini telah menjadi salah satu dari sedikit bandara di Indonesia yang dapat melayani pesawat superjumbo Airbus A380 milik maskapai Emirates secara reguler.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah meraih berbagai penghargaan, salah satunya adalah predikat sebagai Bandara Terbaik di Dunia versi Airport Council International (ACI) pada tahun 2015 atas kualitas pelayanan

dan kenyamanan penumpang. Hingga kini, bandara ini melayani lebih dari 50 maskapai domestik dan internasional yang menghubungkan Bali dengan berbagai kota besar di Asia, Australia, Timur Tengah, dan Eropa.

Dengan sejarah panjang, fasilitas modern, serta kapasitas operasional yang terus meningkat, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai tetap menjadi kebanggaan Indonesia. Bandara ini memainkan peran strategis dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata, perdagangan, serta perekonomian nasional. Sebagai gerbang utama bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia, Bandara Ngurah Rai tidak hanya menjadi simbol kemajuan infrastruktur transportasi udara, tetapi juga representasi budaya dan keramahan khas Bali di mata dunia.

2.2.2 Sejarah PT JAS *Airport Services*

PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk (*JAS Airport Services*) merupakan perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan yang berfokus pada pelayanan ground handling bagi maskapai penerbangan domestik maupun internasional di Indonesia. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas No. 12 tanggal 8 Juni 1984 yang dibuat di hadapan Notaris Soeleman Ardjasmita, SH di Jakarta. Anggaran Dasar Perseroan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. C2-7650.HT.01.01.TH.86 tanggal 31 Oktober 1986, serta telah didaftarkan dan dicatat dalam buku register pada Kantor Pengadilan Negeri Jakarta di bawah No. 2431/1986 tanggal 20 November 1986. Pengesahan tersebut kemudian diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 99 tanggal 12 Desember 1986, Tambahan Berita Negara No. 1562.

Sejak awal berdirinya, PT JAS Airport Services berkomitmen untuk memberikan layanan kebandarudaraan yang profesional, efisien, aman, dan berstandar internasional. Dalam perjalanannya selama lebih dari empat dekade, JAS telah berkembang pesat dari perusahaan yang hanya melayani beberapa bandara besar menjadi salah satu penyedia jasa ground handling terbesar dan paling terpercaya di Indonesia. Dalam menjaga kualitas dan kredibilitasnya, PT

JAS Airport Services secara konsisten menerapkan standar yang ditetapkan oleh *International Air Transport Association (IATA)* dan *International Civil Aviation Organization (ICAO)*.

Komitmen terhadap keselamatan dan mutu layanan diwujudkan melalui implementasi *Safety Management System (SMS)*, pelatihan dan sertifikasi karyawan secara berkelanjutan, serta digitalisasi sistem operasional untuk memastikan efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan (*On-Time Performance*). Perusahaan juga tunduk pada regulasi dan perizinan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (DJPU) serta secara rutin memperbarui izin operasional dan sertifikasi yang diperlukan.

Dalam aspek hukum dan kelembagaan, PT JAS Airport Services telah beberapa kali melakukan perubahan pada Anggaran Dasar melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), termasuk perubahan status dari perusahaan terbuka (Tbk) menjadi perusahaan tertutup (PT) guna menyesuaikan strategi bisnis dan struktur kepemilikan saham. Semua perubahan tersebut telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) melalui Sistem Administrasi Badan Hukum (AHU). Selain itu, PT JAS juga memperoleh izin sebagai Cargo Terminal Operator (CTO) untuk pengelolaan terminal kargo dan pos internasional di beberapa bandara besar, seperti Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (Denpasar) dan Bandara Internasional Juanda (Surabaya). Penunjukan ini merupakan hasil seleksi resmi oleh PT Angkasa Pura I (Persero) dan menunjukkan kepercayaan tinggi terhadap kemampuan operasional JAS dalam mendukung sistem logistik udara nasional.

Hingga kini, PT JAS Airport Services telah melayani lebih dari 56 maskapai penerbangan internasional dan domestik, di antaranya Singapore Airlines, Cathay Pacific Airways, Qatar Airways, Emirates, EVA Air, Philippine Airlines, Turkish Airlines, Saudia, Air New Zealand, Malaysia Airlines, Virgin Australia, Qantas Airways, Etihad Airways, Air India, Sriwijaya Air, dan Jetstar Airways. Jangkauan layanan JAS mencakup delapan bandara utama di Indonesia, termasuk Soekarno–Hatta (Jakarta), Ngurah Rai (Bali), Juanda (Surabaya), Sultan

Hasanuddin (Makassar), dan Kualanamu (Medan). Kepercayaan dari berbagai maskapai penerbangan dunia menjadi bukti nyata reputasi JAS sebagai penyedia layanan ground handling yang profesional, aman, dan berkinerja tinggi.

Dalam perjalanannya, PT JAS *Airport Services* juga berhasil meraih berbagai penghargaan nasional dan internasional atas kinerja dan dedikasinya terhadap keselamatan serta pelayanan prima. Beberapa penghargaan yang telah diterima antara lain CGK *Safety Award* 2025 sebagai Best Badan Hukum Indonesia (BHI) *Ground Handling* di Bandara Soekarno–Hatta, *Outstanding Ground Handling Agent Customer Services* 2024 dari Turkish Airlines Jakarta, serta berbagai apresiasi dari maskapai internasional seperti Cathay Pacific, KLM, Singapore Airlines, Jetstar Airways, dan EVA Air atas komitmen perusahaan terhadap ketepatan waktu dan keselamatan penerbangan.

Selain prestasi di bidang operasional, JAS juga berperan aktif dalam mendukung pengembangan sektor logistik, pariwisata, dan transportasi udara nasional. Melalui inovasi digital, efisiensi energi, dan komitmen terhadap keberlanjutan lingkungan (*sustainability*), perusahaan terus memperkuat posisinya sebagai mitra strategis bagi industri penerbangan di Indonesia dan kawasan Asia Tenggara. Dengan pengalaman lebih dari empat puluh tahun, PT JAS *Airport Services* tetap berpegang pada nilai-nilai profesionalisme, keselamatan, dan kepuasan pelanggan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh maskapai yang dilayaninya.

2.2 Data Umum PT JAS *Airport Services*

Tabel 2. 1 Data Umum PT JAS *Airport Services*

DATA UMUM PT JAS AIRPORT SERVICES	
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta (<i>Airport Services</i>)
Tahun Pendirian	8 Juni 1984
Ijin Usaha	Akta Pendirian Perseroan Terbatas No. 12 tanggal 8 Juni 1984 yang dibuat di hadapan Notaris Soeleman Ardjasmita, SH di Jakarta. Anggaran Dasar Perseroan

	telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. C2-7650.HT.01.01.TH.86 tanggal 31 Oktober 1986, serta telah didaftarkan dan dicatat dalam buku register pada Kantor Pengadilan Negeri Jakarta di bawah No. 2431/1986 tanggal 20 November 1986. Pengesahan tersebut kemudian diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 99 tanggal 12 Desember 1986, Tambahan Berita Negara No. 1562.
Bidang Usaha	Jasa penanganan darat (<i>ground handling</i>), penanganan kargo, layanan ramp, flight operations, layanan lounge/premium, dan layanan dukungan bandara lainnya
Jumlah Station	JAS melayani kegiatan ground handling di sejumlah bandara utama yang mencakup: Bandara Internasional Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Husein Sastranegara (Bandung), Ahmad Yani (Semarang), Juanda (Surabaya), I Gusti Ngurah Rai (Denpasar), Sultan Hasanuddin (Makassar), Kualanamu (Medan), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Hang Nadim (Batam), Sepinggan (Balikpapan), Lombok International Airport (Mataram), Yogyakarta International Airport (YIA), Adi Soemarmo (Solo), Adisutjipto (Yogyakarta), Sentani (Jayapura), serta Moses Kilangin (Timika).
Maskapai Yang Bekerjasama	Dalam kategori Airlines Customers, JAS melayani sejumlah maskapai besar seperti AirAsia, Air New Zealand, Airfast Indonesia, All Nippon Airways (ANA), Asiana Airlines, Cathay Pacific, Cebu Pacific, China Eastern Airlines, Emirates, Etihad Airways, EVA Air,

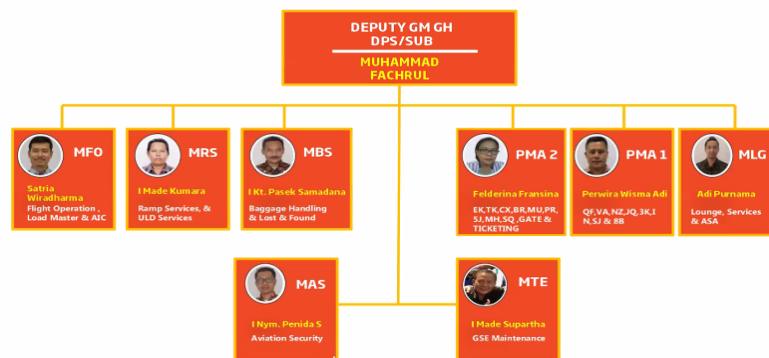
	Flynas, Malaysia Airlines, Oman Air, Philippine Airlines, Qantas Airways, Qatar Airways, Rossiya Airlines, Saudia, SilkAir, Singapore Airlines, Sriwijaya Air, Turkish Airlines, Virgin Australia, dan NAM Air. Untuk kategori Freighter Customers, JAS menangani berbagai maskapai kargo ternama seperti Cardig Air, Cargolux, Cathay Pacific Cargo, Hong Kong Air Cargo, K-Mile Asia, Raya Airways, Pelita Air Service, Saudia Cargo, Turkish Cargo, serta Tri-M.G. Airlines. Selain itu, pada layanan Charter Customers, JAS juga dipercaya oleh sejumlah maskapai penerbangan charter seperti Air Cairo, Air Hong Kong, Airwork, Alitalia, Condor, Flynas, Jet Asia, Kam Air, Neos, Nepal Airlines, Qantas Freight, Rossiya, Silkway Airlines, TUI Fly, dan beberapa operator penerbangan charter lainnya.
--	---

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT JAS *Airport Services*

PROFIL PERUSAHAAN PT JAS <i>AIRPORT SERVICES</i>	
Nama Perusahaan	PT JAS <i>Airport Services</i>
Alamat	Wisma Soewarna, 1st Floor, Soewarna Business Park, Bandara Internasional Soekarno Hatta Kel.Pajang, Kec. Benda, Kota Tangerang, Banten 15126, Indonesia
Nomor Telepon	+62 21 5591 2988
Website	corporate.secretary@ptjas.co.id

Gambar 2.1 Logo PT JAS *Airport Services*

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT JAS Station Denpasar

2.4 Unit Pelayanan PT JAS *Airport Services*

Sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan *ground handling* yang telah beroperasi sejak tahun 1984 dan menjadi salah satu penyedia jasa kebandarudaraan independen terkemuka di Indonesia. PT JAS memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan yang profesional, aman, dan sesuai standar internasional. Berdasarkan perjanjian kerja sama dengan otoritas bandara di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II, perusahaan ini menyediakan layanan penanganan darat yang komprehensif, mencakup aspek penanganan penumpang (*passenger handling*), penanganan bagasi (*baggage handling*), penanganan pesawat (*aircraft handling*), serta pelayanan khusus dan pendukung operasional penerbangan (*general services*).

Dalam bidang *passenger handling*, PT JAS bertanggung jawab terhadap seluruh proses pelayanan penumpang sejak tiba di bandara hingga keberangkatan, maupun sebaliknya. Layanan ini mencakup *ticketing*, *check-in*, *boarding gate service*, serta *departure* dan *transit passenger service*. Melalui layanan ini, PT JAS memastikan bahwa setiap penumpang mendapatkan pengalaman perjalanan yang nyaman, efisien, dan sesuai dengan standar keselamatan bandara. Selain itu, tersedia pula layanan *premier* dan *esplanade executive lounge*, yang ditujukan untuk penumpang kelas bisnis maupun eksekutif guna memberikan kenyamanan tambahan selama menunggu penerbangan.

Dalam bidang *baggage handling*, PT JAS melaksanakan proses penanganan bagasi baik untuk penerbangan domestik maupun internasional. Kegiatan ini mencakup *loading* dan *unloading* bagasi, *sorting*, serta pengiriman ke area klaim bagasi (*baggage claim area*). Setiap tahapan dilakukan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dan efisiensi untuk memastikan keamanan serta keutuhan barang milik penumpang.

Sementara itu, dalam aspek *aircraft handling*, PT JAS mengoperasikan berbagai *Ground Support Equipment* (GSE) yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional pesawat di darat. Layanan ini meliputi kegiatan *push-back*, *towing*, *aircraft interior cleaning*, *lavatory and water service*, serta pengisian kebutuhan logistik pesawat. Semua kegiatan tersebut dilaksanakan dengan memperhatikan standar keselamatan kerja (*safety procedures*) dan ketentuan yang berlaku di industri penerbangan internasional.

Bagian yang tidak kalah penting adalah *privia and services*, yaitu layanan pendukung yang berfokus pada peningkatan kenyamanan dan kemudahan penumpang selama berada di bandara. Salah satu komponen utama dari *privia and services* adalah *Wheelchair Assistance Service*, yaitu pelayanan bagi *Passengers with Reduced Mobility* (PRM) yang memiliki keterbatasan mobilitas baik secara sementara maupun permanen. Layanan ini diberikan untuk memastikan bahwa penumpang dengan kebutuhan khusus dapat memperoleh akses dan bantuan penuh sejak tiba di bandara hingga proses *boarding* dan *disembarkation*.

Petugas *Wheelchair Assistance* bertanggung jawab untuk menjemput penumpang di area keberangkatan atau kedatangan, membantu proses *check-in*, mendampingi selama pemeriksaan keamanan, serta memastikan penumpang tiba dengan aman di ruang tunggu atau pesawat. Dalam pelaksanaannya, petugas diwajibkan memahami Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku, termasuk teknik yang aman dalam mendorong kursi roda, menjaga komunikasi yang sopan dan empatik, serta memperhatikan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Selain itu, pelayanan ini menuntut kerja sama lintas divisi, seperti dengan petugas *check-in counter*, *boarding gate*, *ramp*, dan awak kabin pesawat, untuk memastikan koordinasi pelayanan yang terpadu dan efisien.

Dengan cakupan layanan yang luas dan terintegrasi tersebut, PT JAS *Airport Services* memainkan peran penting dalam menjaga kelancaran seluruh aktivitas penerbangan di bandara. Profesionalisme sumber daya manusia, penerapan prosedur keselamatan yang ketat, serta komitmen terhadap kualitas pelayanan menjadikan PT JAS sebagai perusahaan ground handling yang unggul dan dipercaya di industri penerbangan Indonesia.



BAB 3

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan On The Job Training (OJT) Taruna Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya di PT JAS Airport Services dilaksanakan selama dua bulan, dimulai pada tanggal 29 September 2025 hingga 29 November 2025. Selama periode tersebut, Taruna ditempatkan di dua unit kerja utama, yaitu Service dan Lost and Found, yang keduanya berada di bawah koordinasi Departemen *Ground Handling* PT JAS Airport Services di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Pelaksanaan OJT ini bertujuan untuk memberikan pengalaman nyata di lingkungan kerja bandara serta menumbuhkan kemampuan profesional Taruna dalam memahami operasional pelayanan penumpang dan penanganan bagasi secara langsung di lapangan.

3.1.1 Wilayah Kerja OJT

a) Service

Service merupakan salah satu divisi penting di bawah naungan Departemen Ground Handling PT JAS Airport Services yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, awak pesawat, serta memastikan kelancaran operasional penerbangan di area terminal. Divisi ini memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin setiap proses keberangkatan (departure) dan kedatangan (arrival) berjalan aman, tertib, efisien, serta memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan maupun regulasi penerbangan yang berlaku. Lingkup pelayanan yang dilakukan mencakup service di darat (ground service) seperti proses layanan asistensi kursi roda, persiapan *boarding* penumpang, persiapan *arrival* penumpang, transfer, dan penanganan penumpang khusus (VIP), serta koordinasi dengan berbagai unit operasional di terminal. Selain itu, divisi ini juga mendukung service di udara (*in-flight related services*) yang meliputi pelayanan awak kabin, penyampaian kebutuhan penumpang sebelum dan sesudah penerbangan, serta memastikan kesiapan

pesawat dari sisi pelayanan penumpang sehingga pengalaman perjalanan tetap nyaman dan sesuai standar layanan maskapai.

Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di bagian *service* sisi darat terdapat dua unit bagian layanan, masing masing adalah unit layanan *privia* yang memberikan pelayanan kepada penumpang khusus ataupun VIP, dan unit layanan *service* memberikan pelayanan kepada awak kabin, penumpang dan kebutuhan tambahan lainnya yang diminta oleh maskapai. Dalam memberikan pelayanan tambahan kepada penumpang bagian *service* perlu melakukan koordinasi kepada unit-unit terkait yang langsung menangani pelayanan penumpang. Sebagai contoh alur koordinasi pelayanan penumpang, staf check in memberikan *briefing* kepada perwakilan unit *services*, *lost and found*, *transfer desk* (petugas penerbitan *boarding pass*) yang isi *breafingnya* antara lain: jumlah penumpang dan *crew*, permintaan *wheelchair*, banyaknya penumpang *transfer*, total bagasi, plan parkir, dll. Langkah selanjutnya adalah staf yang mewakili *briefing* akan membagikan informasi tersebut ke grup dan mempersiapkan *boarding* dan juga *arrival*. Untuk penumpang *transfer* sendiri, pada saat kedatangan staf akan mengumpulkan penumpang *transfer* dan mengarahkan penumpang untuk menuju *transfer desk* dan selanjutnya penumpang akan dibantu dalam menerbitkan *boarding pass* yang baru oleh *staf transfer* dan menuju ke *gate* untuk *boarding*.

Selama pelaksanaan OJT, penulis hanya diperkenankan untuk membantu pada kegiatan tertentu, yaitu memberikan asistensi kepada penumpang PRM menggunakan kursi roda (WCHR) baik pada proses keberangkatan maupun kedatangan, melakukan paging penumpang transit, serta mengumpulkan (*collect*) *arrival card* dari penumpang bus kedatangan. Meskipun ruang lingkup kegiatan yang dilakukan terbatas, pengalaman ini memberikan wawasan berharga mengenai tanggung jawab petugas *service*, pentingnya ketelitian, empati, serta koordinasi dalam menjalankan tugas pelayanan di lingkungan bandara yang dinamis dan berstandar tinggi.

b) *Lost And Found (Baggage Service)*

Bagian *Lost and Found* merupakan salah satu unit penting di bawah Departemen *Ground Handling* PT JAS Airport Services yang bertanggung jawab terhadap penanganan bagasi penumpang yang bermasalah, baik dalam bentuk bagasi hilang (*lost baggage*), bagasi tertukar (*mishandled baggage*), maupun bagasi rusak (*damaged baggage*). Divisi ini memiliki peran strategis dalam menjaga kepercayaan penumpang terhadap maskapai serta memastikan seluruh proses penanganan bagasi berjalan sesuai dengan prosedur operasional dan standar keselamatan penerbangan yang berlaku.

Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di bagian *Lost and Found* PT JAS Airport Services, penulis berkesempatan untuk mengikuti proses pelayanan bagasi di *belt* atau dalam tugas (*duty belt*). Rincian tugas *duty belt* terdiri dari penanganan *Rush Baggage*, *Transfer Baggage*, dan *Crew Bag*. *Rush baggage* adalah bagasi yang tertinggal atau tidak terbawa dalam penerbangan yang sama dengan penumpangnya, sehingga harus dikirim menyusul menggunakan penerbangan berikutnya. Kondisi ini biasanya terjadi karena keterlambatan proses handling, keterbatasan waktu transfer antar penerbangan, atau kesalahan operasional. Bagasi yang berstatus *rush* diberi label khusus, dan dicatat secara detail pada situs *World Tracer* yang merupakan sistem pelacakan bagasi internasional berbasis *database* yang digunakan oleh maskapai dan penyedia jasa *ground handling* di seluruh dunia untuk menangani kasus bagasi bermasalah oleh petugas *baggage services* untuk memastikan ketepatan identifikasi dan pengirimannya. Tujuan utama penanganan *Rush Baggage* adalah agar bagasi dapat segera tiba dan diserahkan kembali ke alamat penumpang yang tertera pada *World Tracer* secepat mungkin.

Transfer baggage adalah bagasi milik penumpang transit yang harus dipindahkan dari pesawat kedatangan ke pesawat keberangkatan berikutnya sesuai *itinerary* perjalanan. Setelah pesawat pertama mendarat, bagasi diturunkan ke area *unloading* lalu dialirkan ke *baggage belt* untuk dipilah berdasarkan label tujuan akhir. Petugas *duty belt* kemudian memeriksa kesesuaian data pada *baggage tag*, seperti kode bandara, nomor penerbangan lanjutan, serta waktu

koneksi, guna memastikan bahwa bagasi diarahkan ke penerbangan yang benar. Jika data valid, bagasi diberikan status *transfer* dan dipindahkan ke *build-up area* penerbangan selanjutnya untuk disusun dan diamankan sebelum dimuat ke pesawat. Sepanjang proses ini, petugas harus bekerja cepat dan teliti karena waktu koneksi antar penerbangan sering kali terbatas; jika terlambat, bagasi dapat tertinggal dan berubah status menjadi *rush baggage*. Dengan koordinasi yang baik antara tim *baggage services*, *ramp*, *transfer desk*, dan *load control*, proses *transfer baggage* dapat berjalan lancar sehingga penumpang menerima layanan transit yang aman, tepat waktu, dan efisien.

Crew bag adalah bagasi yang dibawa oleh awak pesawat, seperti pilot, pramugari, atau teknisi, untuk keperluan pribadi maupun operasional selama menjalankan tugas penerbangan. Bagasi ini umumnya memiliki tanda atau label khusus yang menunjukkan bahwa pemiliknya adalah anggota kru, sehingga penanganannya dapat dilakukan dengan cepat. Dalam operasional *ground handling*, *crew bag* tetap mengikuti prosedur keamanan bandara dan pemeriksaan keamanan, namun sering diberikan prioritas dalam proses pemuatan dan pengeluaran guna mendukung kelancaran jadwal kru serta memastikan keberangkatan pesawat tepat waktu. Saat *crew bag* dimuat dalam *baggage belt* maka petugas *duty belt* akan mengambil *crew bag* satu persatu dan menyusunnya didepan *belt* agar mempermudah para kru mengambilnya.

Selanjutnya penulis juga berkesempatan untuk mengisi daily report yang merupakan catatan kasus kendala dalam bagasi, baik bagasi rusak, bagasi terlambat dan masalah lainnya. Selain itu penulis juga mengumpulkan *baggage number tag* penumpang kedatangan dengan meminta secara langsung kepada penumpang lalu ditempel menjadi satu secara keseluruhan, guna sebagai laporan kepada maskapai bahwa bagasi penumpang sudah tiba dan diambil oleh pemiliknya. Melalui kegiatan ini penulis memperoleh pemahaman mendalam mengenai alur kerja penanganan bagasi, proses administrasi pelaporan, serta pentingnya koordinasi antarunit dalam menyelesaikan setiap kasus kehilangan atau kerusakan bagasi.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

a) Service

Secara umum, lingkup kerja divisi *service* mencakup berbagai bentuk pelayanan yang berhubungan dengan penumpang dan awak pesawat. Salah satu kegiatan utamanya adalah pelayanan *privia* atau *private passenger service*, yaitu layanan khusus yang diberikan kepada penumpang penting atau tamu VIP yang memerlukan penanganan lebih personal dan cepat. Dalam pelaksanaannya, petugas Service harus mampu menjaga keamanan, kenyamanan, serta privasi penumpang dengan tetap mematuhi prosedur dan etika kerja di lingkungan bandara. Selain itu, divisi *service* juga bertanggung jawab dalam memberikan asistensi kepada awak pesawat (*crew handling*), seperti pendampingan pilot dan *flight attendant* dari *gate* kedatangan, membantu proses *crew reporting* pada petugas imigrasi, pengambilan bagasi, pengecekan *customs*, hingga penjemputan oleh *driver* hotel dimana mereka akan menginap.

Selain pelayanan kepada awak pesawat dan penumpang penting, bagian Service juga menangani penumpang berkebutuhan khusus, baik kategori PRM (*Passengers with Reduced Mobility*). Pelayanan terhadap PRM dilakukan dengan memberikan pendampingan menggunakan kursi roda (*wheelchair/WCHR*) sejak proses check-in, pemeriksaan keamanan, boarding, hingga tiba di area kedatangan. Proses pelayanan *wheelchair* untuk keberangkatan dimulai dengan memastikan jenis bantuan yang diperlukan penumpang, apakah WCHR, WCHS, atau WCHC, dilanjutkan dengan pemeriksaan kondisi fisik penumpang.

Jika penumpang menunjukkan kondisi lemah atau memerlukan pemeriksaan tambahan, petugas wajib meminta surat keterangan medis atau memastikan persetujuan dari *Port Health* apabila penumpang tidak membawa dokumen kesehatan. Setelah itu, petugas memperbarui kode SSR dan informasi relevan lainnya ke dalam sistem DCS serta menginformasikan kebutuhan tersebut kepada *Flight Coordinator*, unit operasional, dan station terkait. Petugas kemudian memeriksa kelengkapan dokumen perjalanan penumpang sebelum imigrasi, mendampingi penumpang hingga ke *boarding gate*, dan memastikan penumpang mendapatkan prioritas saat *boarding*. Saat memasuki *avio-bridge*,

petugas wajib menahan *wheelchair* bagian belakang untuk mencegah kecelakaan hingga mencapai pintu kabin. Selanjutnya, petugas menyerahkan formulir kepada awak kabin dan membantu penumpang hingga duduk di kursinya. Sebagai penutup, seluruh detail pelayanan dikirimkan melalui *email* atau telex kepada bandara kedatangan sebagai informasi lanjutan.

4.13.3. Departure

- a. Check type of WCHR for passenger needed (WCHR or WCHS or WCHC)
- b. Check condition of passenger
- c. If weak condition, ask for Medical or Doctor certificate states that the passenger are fit for travel
- d. Assist to Port Health to have approval from doctor if passenger has no medical letter and information shall be applied in advance to Check-in controller
- e. Update accurate SSR code and other relevant information into DCS
- f. Inform FC (flight coordinator), operation and downline stations
- g. Check passenger travel document before immigration clearance
- h. Assist passenger until boarding gate
- i. Passenger will have priority boarding
- j. Before entering the aviobridge, staff shall push on the WCHR step back to prevent an accident until cabin door
- k. Handover the form to cabin crew
- l. Assist the passenger until seated
- m. Email or Telex all details to arrival station

Gambar 3.1 SOP dalam pelayanan *wheelchair* keberangkatan

Selain itu untuk prosedur penanganan penumpang PRM (*Passengers with Reduced Mobility*) saat kedatangan (*arrival*) dimulai dengan pengecekan jumlah dan jenis bantuan WCHR yang akan dilayani berdasarkan informasi dari crew atau data penerbangan. Setelah pesawat tiba, petugas menerima penumpang dari awak kabin beserta formulir pendampingan, kemudian mulai membantu penumpang sejak dari pintu kabin, sedangkan untuk penumpang WCHC akan dijemput dari dalam pesawat langsung, Petugas mendampingi penumpang menuju area imigrasi serta membantu dalam proses pemeriksaan dokumen dan pengambilan bagasi serta pengecekan *custom*. Setelah seluruh proses kedatangan selesai, penumpang diserahkan kepada keluarga atau pihak penjemput yang telah menunggu di area yang ditentukan, memastikan bahwa penumpang tiba dengan aman dan nyaman hingga titik akhir pendampingan.

4.13.4. Arrival

- a. Check total and type of WCHR to be assisted
- b. Handover the passenger from crew including the form
- c. Assist passenger from cabin door
- d. Assist for immigration and baggage clearance
- e. Handover to family or the person who pick them up

Gambar 3.2 SOP dalam pelayanan *wheelchair* kedatangan

Divisi *service* juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan *paging* penumpang *transit*, yaitu pemanggilan dan asistensi terhadap penumpang yang akan melanjutkan penerbangan ke tujuan berikutnya. Proses ini dilakukan dengan membawa kertas berisikan nama penumpang atau jika terdapat beberapa penerbangan maka yang tertera adalah nomor penerbangan secara jelas. Kemudian staf akan berdiri di depan *gate* kedatangan (*arrival*) seraya menyebutkan nama penerbangan tujuan selanjutnya, guna memastikan penumpang dapat tiba tepat waktu di *gate* keberangkatan selanjutnya.

Prosedur disembarkasi penumpang transit dimulai dengan pemberian transit boarding pass atau transit card kepada setiap penumpang, termasuk bayi, untuk memastikan jumlah penumpang transit sesuai dengan jumlah kartu yang akan dikumpulkan kembali saat proses boarding berikutnya. Transit card harus diberikan saat penumpang meninggalkan pesawat untuk membedakan mereka dari penumpang yang benar-benar disembarkasi. Stasiun kemudian menyiapkan jumlah transit card sesuai load message, dan agen yang ditempatkan di setiap pintu keluar pesawat bertugas membagikan kartu tersebut, termasuk satu untuk setiap bayi kepada pendampingnya.

Jika terdapat kelebihan atau kekurangan kartu, hal ini menandakan perbedaan antara jumlah penumpang transit aktual dan data jadwal. Untuk menghindari kebingungan, kartu transit dengan warna berbeda digunakan apabila beberapa pesawat dari maskapai yang sama berada di stasiun tersebut. Petugas selanjutnya memberikan informasi mengenai waktu boarding dan fasilitas yang tersedia, serta membantu penumpang yang membutuhkan selama masa transit apabila mereka tidak berganti pesawat. Ketika proses boarding kembali dimulai seluruh penumpang transit harus melalui pemeriksaan ulang, seperti pengecekan

dokumen perjalanan dan boarding status, sebelum kartu transit dikumpulkan kembali dan mereka diizinkan naik pesawat.

2.7.2. Disembarkation of Transit Passengers

2.7.2.1. Disembarkation Procedure

- a. Provide each passenger with a transit boarding pass or transit cards distribute to passenger including infant. The total transit passenger shall be same as total transit cards given, because during boarding you have to re collect the cards. Or instruct passengers to retain their original boarding pass and have to show it during boarding process.
- b. In order to distinguish between transits and disembark passengers, transit cards have to be given while they leave the aircraft.
- c. Following guidelines for issuance the transit cards:
 - 1) The station prepares a number of transit cards equal to the number of transit passenger scheduled in the load message including infant.
 - 2) The cards are used by an agent placed at each exit from the aircraft. A card is also issued for each infant to the person accompanying.
 - 3) Excess card or the necessity of issuing additional cards shows a difference between the real number of transit passenger and the scheduled number.
 - 4) Provide different colors of transit cards if same aircraft from same airline in the same station are transit to avoid confusion.
- d. Inform passengers about boarding time and gate and available facilities.
- e. Provide assistance to passengers requiring it during the transit time (with no change of aircraft).
- f. Transit passengers must be re-secured when re-boarding the flight. (i.e. travel document checked, boarding status verified, transit card collected).

Gambar 3.3 SOP dalam pelayanan penumpang transit

Sedangkan untuk prosedur pelayanan bagi *Unaccompanied Minors (UM)* dan *Young Passengers (YP)* selama proses keberangkatan agar seluruh tahapan berlangsung aman, tertib, dan sesuai standar operasional. Petugas terlebih dahulu mengumpulkan seluruh UM atau YP di satu area yang telah ditentukan guna memudahkan pemantauan. Selanjutnya, petugas memberikan pendampingan penuh selama proses keberangkatan, meliputi penyelesaian formalitas check-in, pemeriksaan imigrasi, *security screening*, hingga pengantaran menuju *boarding gate*.

Setelah tiba di pesawat, petugas memperkenalkan serta menyerahkan UM atau YP kepada awak kabin yang ditunjuk. Penyerahan ini harus dikonfirmasi dengan tanda tangan dari senior *cabin crew* pada dokumen *Embarkation Ground Staff* sebagai bukti serah terima resmi. Seluruh dokumen perjalanan dan isi UM atau YP folder kemudian diserahkan kepada senior cabin crew untuk disimpan dan dijaga selama penerbangan hingga proses *disembarkation*. Prosedur ini memastikan bahwa UM atau YP mendapatkan pengawasan dan perlindungan yang optimal sepanjang proses keberangkatan.

4.8. EMBARKATION

4.8.1. Procedures

- a. Assemble UM/YP together
- b. Assist them through departure formalities, immigration, security screening, boarding gate, etc
- c. Introduce and hand over UM/YP to cabin crew
- d. Ensure that senior cabin crew acknowledges by signing the Embarkation Ground Staff copy of UM folder
- e. Hand over its entire contents of UM/YP folder and travel documents to senior cabin crew for safety until disembarkation

Gambar 3.4 SOP dalam pelayanan *Uncompanied Minor*

b) *Lost And Found (Baggage Service)*

Secara umum, kegiatan di bagian *Lost and Found* dimulai ketika bagasi penumpang diangkut dari *make up area* menuju *belt conveyor*. Staf akan menyiapkan *belt conveyor* dengan menaruh *desk* dengan logo maskapai, dan juga *banner* untuk *oversized baggage drop*. Lalu jika ada penumpang melaporkan adanya permasalahan terkait bagasi di arrival area staf akan mengarahkan penumpang menuju *counter baggage service*. Setelah menerima laporan, petugas akan melakukan pendataan dan pembuatan laporan resmi melalui sistem internasional yang dikenal sebagai *WorldTracer*, yaitu sistem terpadu yang digunakan oleh maskapai dan perusahaan *ground handling* di seluruh dunia untuk melacak posisi bagasi yang hilang. Melalui sistem ini, setiap bagasi yang dilaporkan akan diberi kode referensi unik yang memudahkan proses pelacakan, koordinasi antarbandara, serta pemantauan status hingga bagasi ditemukan.

This area is where the passenger baggage was presented at the conveyor belt. One staff should stand-by at the conveyor belt for any passenger query.

Their duties are:

- a. Preparing the airline's signage at conveyor belt 5 minutes before actual arrival time of the aircraft.
- b. Check and aware of the pre advice message from other station (example: incoming rush tag message for passenger)
- c. Announcing passenger whenever there are irregularities (example: change conveyor belt, late presentation of the baggage or conveyor belt is used for more than one airline)
- d. Recording surplus baggage and mishandle baggage
- e. Put all baggage in the storage
- f. Forward the mishandle baggage to other station and it should be sent under rush tag and a FWD message via world tracer and to the receiving port also.

Gambar 3.5 SOP saat menyiapkan *belt* bagasi kedatangan

- a. Raise Property Irregularity Report (PIR) report.
- b. Giving cash advance for mishandle passenger (depends on airlines policy)
- c. Giving overnight kit package and other information needed
- d. When PIR is raised, the following procedures must be done by staff:
 - 1) Passport, ticket, claims tag should be presented by passenger. If passenger failed to provide those documents, then a "courtesy report" should be issued.
 - 2) Confirm the number/weight of baggage in passenger's possession and the lost baggage.
- e. Restore mishandle baggage to the owner if the baggage unable to deliver to the address as passenger requested.
- f. Close surplus/found baggage record on world tracer.

Gambar 3.6 SOP dalam pelayanan saat adanya kesalahan bagasi penumpang

3.8. BAGGAGE TRACING

3.8.1. Procedures

The passenger should be informed daily:

- a. Follow up tracers should be sent to the route stations.
- b. The passenger must be informed immediately when information regarding their baggage is received. They should be informed of the place where the baggage was found and will be expected to arrive.
- c. Upon arrival of the flight, the baggage must be immediately located and inform the passenger that the baggage has arrived. They will be advised to collect and clear the baggage through customs.
- d. A message is to be left for the passenger if they have no contact address. A detail of the person taking the message is to be recorded.

3.8.2. Secondary tracing is process of taking over the responsibility and further actions for open mishandles baggage tracing files by the department as defined by the operating airlines procedures.

Gambar 3.7 SOP dalam pengiriman bagasi kepada penumpang

Selain melakukan pelacakan, petugas *Lost and Found* juga berkoordinasi dengan unit *ramp*, *baggage handling system*, serta perwakilan maskapai penerbangan untuk memastikan keberadaan bagasi sesuai dengan *manifest* penerbangan. Dalam beberapa kasus, petugas juga melakukan komunikasi langsung dengan pihak bandara asal maupun tujuan untuk mengonfirmasi apakah bagasi tertinggal atau salah kirim. Apabila bagasi berhasil ditemukan, petugas bertugas mengatur proses pengembalian bagasi kepada penumpang melalui mekanisme penyerahan langsung di bandara atau pengiriman ke alamat tujuan yang telah disepakati.

Unit *Lost and Found* juga berperan dalam memastikan seluruh alur penanganan bagasi tidak terambis dan barang temuan berjalan tertib serta sesuai standar operasional. Setiap *found articles* yang diserahkan oleh petugas AVSEC

akan dicatat dan diproses oleh unit *Lost and Found*, termasuk penyegelan *surplus baggage* serta penelusuran informasi untuk menemukan pemiliknya. Barang-barang tersebut ditangani secepat mungkin agar dapat dikembalikan kepada penumpang tanpa penundaan. *Expedite baggage* juga diperiksa dan ditindaklanjuti segera untuk mencegah gangguan terhadap kelancaran pelayanan.

Seluruh detail penanganan bagasi berlebih kemudian disampaikan kepada kantor maskapai sebagai bagian dari koordinasi operasional. Apabila ditemukan bagasi tanpa identitas, barang akan dibuka di hadapan petugas bea cukai dan keamanan perusahaan untuk memastikan isi dan keamanannya. Jika barang tersebut tetap tidak diambil dalam jangka waktu tertentu sesuai ketentuan, maka barang tersebut akan dikategorikan sebagai *unclaimed property* dan selanjutnya dimusnahkan secara resmi sesuai prosedur yang berlaku. Proses ini dilakukan untuk menjaga keamanan, mencegah penumpukan barang, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi bandara.

3.9. FOUND BAGGAGE/ARTICLES

- 3.9.1. All uncollected baggage and found articles must be promptly and accurately recorded. Surplus baggages are also to be sealed. The owner must be traced through the available information and the items returned to the rightful owner with minimum delay.
- 3.9.2. All expedite baggage must be checked. Record and action immediately to avoid unnecessary delays to the passenger.
- 3.9.3. Details of surplus baggage must be dispatched to the local airlines office.
- 3.9.4. All surplus baggage without identification will be opened in the presence of custom and company security for verification.

Gambar 3.8 SOP terhadap barang temuan atau tidak diambil

Selain aspek teknis, petugas *Lost and Found* juga diharuskan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mengingat sebagian besar interaksi dilakukan secara langsung dengan penumpang yang sedang mengalami ketidaknyamanan akibat kehilangan atau kerusakan bagasi. Oleh karena itu, sikap empati, kesabaran, dan ketelitian menjadi hal utama dalam menjalankan tugas di bagian ini. Setiap laporan harus diperlakukan dengan serius dan ditangani secara

sistematis agar penumpang merasa diperhatikan dan yakin bahwa permasalahannya sedang ditangani dengan baik.

3.2 Jadwal

Berikut merupakan jadwal *On the Job Training* yang dilaksanakan di PT. JAS *Airport Service* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali :

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																											
SCHEDULE OJT POLTEKBANG SURABAYA			No TLP			SIGN			29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
NO	NAME		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	MON	TUE	WED	THU	FRI	
1	Agusanta Br Depari	085763215913	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 Qotrunnada Blantoro	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 Widyanoro	085726662509	FW	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 Qotrunnada Purwanto	81259740734	AP	9	14	X	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	15	14	11	X	9	8	X	14	11	X	7									
5	Arling 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	13	X	15	14	X								
6	Desak Putu Neyna Sasih Anthea	081236370365	PH	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	81371500644	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								
8	Dina Vitasari Slahan	081246920518	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	085731432697	RA	9	7	X	8	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	9	7	X	14	14	11							
10	Elgia Cakra Alhafidh	812364320671	CA	9	7	X	14	14	X	8	8	7	X	14	11	9	X	14	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X												
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	Fahrunissa Ananda	82168386929	FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	13	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	11	9	7	X	15	14	X								
13	Firman Nurul Ramadhan	89508059361	NR	9	14	X	7	7	X	14	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	7	X	14	13	X	15	14	X	15	11	10	X	7	7	X	9							
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								

Gambar 3.9 Jadwal Bulan Oktober Divisi Services

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE
PERIOD NOV'25

NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	work days	OFF																													
			SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU																															
TRAINEE																																																															
1	Exter Anita Siholang (Exter)	08227477861	13	16	X	8	16	X	8	7	8	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	16	X	8	16	13	X	8	16	13	4	8																													
2	I Putu Dipa Pradipta (Dipta)	08548201146	13	16	X	7	16	13	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	8	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	4	8																													
3	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	08770606542	X	7	16	X	8	7	8	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	X	3	8																													
4	I Gede Bendesa Aria Harta (Bendesa)	08123902054	13	X	13	16	X	8																										2	2																												
5	Ima Riananda (Ima)	08114201084	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13																					8	3																												
6	Gekwik	081236139168	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13																					8	3																												
7	Agusanta Br Depari	08573315913	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 Blantoro	081247651028	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 Widyanoro	085726662509	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	16	16	X	8	13	16	X	16	13	X	7	16	16	X	7	8	16	X			21	8																												
10	Anisah Qotrunnada Purwanto	81259740734	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	Arling Fadlatul Annisa	085708948334	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 Neyna Sasih	081236370365	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	081236370365	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	X			21	8																													
14	Dina Vitasari Slahan	081246920518	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	7	16			21	8																													
15	Dina Rahma Aisyah	085731432697	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	8			20	8																												
16	Elgia Cakra Alhafidh	812364320671	7	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16			21	8																												
17	Engel Santika Purba	82261913355	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	13	X			21	8																												
18	Fahrunissa Ananda	82168386929	8	8	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	8	16	X	X	16	13	X	7	16	13			21	8																												
19	Firman Nurul Ramadhan	89508059361	X	16	16	X	8	16	13	X	X	8	16	X	7	16	16	X	8	13	13	X	7	13	8	X	8	16	13	X	7			20	8																												
20	Galih Ismi Amelia Putri	085157147331	8	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	8	16	X	7	16	16	X	8	16	X	8	16	X	X	7	16	16	X			20	8																									

Gambar 3.10 Jadwal Bulan November Divisi Lost And Found

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara menurut UU No. 1 Tahun 2009 pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 33 adalah Kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda

transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut Keputusan Menteri Pehubungan Nomor KM Nomor 36 tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara dibagi menjadi dua sisi, yaitu sisi udara dan sisi darat. Fasilitas sisi udara berupa apron, runway strip, parking stand, landas pacu (runway), stopway, clearway, taxiway, marka dan rambu, dan taman meteo. Sedangkan untuk sisi darat. Sedangkan sisi darat berupa bangunan terminal kargo, menara pengatur lalu lintas penerbangan, bangunan operasional penerbangan, access road, parkir kendaraan bermotor, dan lain sebagainya. Salah satu bangunan di sisi darat yang mengatur perihal penumpang adalah terminal penumpang.

Menurut Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan adalah salah satu sistem transportasi udara yang memiliki fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan maupun menurunkan penumpang dan barang hingga tiba di tujuan akhir dari suatu perjalanan. Terminal juga dapat dijadikan sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian system arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang. Sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pemberhentian sementara (transit) maka di dalam terminal akan terjadi perpindahan penumpang atau barang dari satu jenis angkutan ke jenis moda angkutan yang lainnya, sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Berdasarkan tuntutan tersebut maka suatu terminal harus mampu menampung, menata dan mengendalikan serta melayani semua kegiatan yang terjadi akibat adanya

perpindahan kendaraan penumpang maupun barang sehingga semua kegiatan yang ada pada terminal dapat berjalan lancar, tertib, teratur, aman, dan nyaman.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan bahwasannya terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang membeli tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan. Bangunan yang menyediakan akses ke pesawat (melalui gerbang) disebut “concourse” tetapi, sebutan “terminal” dan “concourse” kadang-kadang digunakan berganti-ganti, tergantung konfigurasi bandara. Bandara kecil memiliki sebuah terminal sementara bandara besar memiliki beberapa terminal dan/atau concourse. Di bandara kecil, bangunan terminal tunggal melayani semua fungsi sebuah terminal dan concourse. Beberapa bandara besar memiliki terminal yang terhubung dengan banyak concourse melalui jalan setapak, jembatan layang, atau terowongan bawah tanah.

3.3.2 Perusahaan Jasa *Ground Handling*

Perusahaan jasa *ground handling* merupakan entitas yang bergerak dalam bidang pelayanan penanganan darat pesawat udara, penumpang, bagasi, kargo, dan pos di bandar udara selama pesawat berada di darat. Pelayanan *ground handling* mencakup seluruh kegiatan mulai dari kedatangan hingga keberangkatan pesawat udara agar proses operasional berjalan lancar, aman, dan efisien. Menurut International Air Transport Association (IATA, 2023), *ground handling* didefinisikan sebagai serangkaian layanan yang diperlukan untuk mendukung operasional pesawat udara sejak tiba di gerbang terminal hingga saat keberangkatan kembali. Dengan demikian, *ground handling* memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan sekaligus menjaga tingkat keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna jasa penerbangan.

Kegiatan *ground handling* bertujuan untuk menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan, memberikan kenyamanan kepada penumpang, serta

meningkatkan efisiensi operasional maskapai dengan mempercepat waktu putar pesawat (*aircraft turnaround time*). Selain itu, pelayanan yang profesional dari perusahaan *ground handling* juga berkontribusi terhadap citra positif dan reputasi maskapai penerbangan di mata penumpang. Lingkup kegiatan *ground handling* mencakup berbagai aspek, di antaranya pelayanan penumpang (*passenger services*), pelayanan landasan (*ramp services*), penanganan kargo dan pos (*cargo and mail handling*), pengendalian beban dan komunikasi (*load control and communication*), serta dukungan operasi penerbangan (*flight operation support*). Dalam pelaksanaannya, kegiatan tersebut melibatkan koordinasi yang erat antara perusahaan *ground handling*, maskapai penerbangan, dan otoritas bandara agar seluruh prosedur berjalan sesuai dengan standar keselamatan dan efisiensi yang berlaku.

Perusahaan jasa *ground handling* pada umumnya memiliki struktur organisasi yang terencana dan terbagi dalam beberapa bidang utama seperti *passenger service*, *ramp service*, *cargo service*, dan *operation control*. Setiap bidang memiliki tanggung jawab dan fungsi yang berbeda namun saling berkaitan dalam mendukung kegiatan operasional penerbangan di bandar udara. Struktur organisasi ini dibuat agar setiap bagian mampu melaksanakan tugasnya secara profesional, efisien, dan sesuai dengan prosedur operasi standar (*Standard Operating Procedure/SOP*) yang telah ditetapkan. Di Indonesia, kegiatan *ground handling* dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 111 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara serta Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 152 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara. Regulasi tersebut menjadi pedoman hukum yang memastikan bahwa seluruh kegiatan *ground handling* memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan pelayanan sebagaimana yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Selain regulasi nasional, pelaksanaan *ground handling* juga berpedoman pada standar internasional seperti *IATA Airport Handling Manual* (AHM), IATA

Ground Operations Manual (IGOM), serta ketentuan dari *International Civil Aviation Organization* (ICAO), khususnya yang tertuang dalam *Annex 14* tentang *Aerodromes* dan *Annex 17* tentang *Security*. Standar-standar tersebut memberikan acuan teknis dan operasional dalam pelaksanaan kegiatan ground handling, termasuk prosedur keselamatan kerja, komunikasi operasional, penanganan penumpang berkebutuhan khusus (PRM/WCHR), serta koordinasi antar unit di lapangan. Dengan adanya penerapan standar tersebut, perusahaan ground handling dapat memastikan kegiatan pelayanan darat dilaksanakan dengan aman, efisien, dan sesuai dengan prinsip keselamatan penerbangan (*flight safety*).

Dalam operasionalnya, perusahaan ground handling berperan sebagai mitra strategis bagi maskapai penerbangan maupun pengelola bandara. Peran ini mencakup tanggung jawab dalam menjamin kesiapan pesawat udara sebelum terbang, memfasilitasi kebutuhan penumpang di bandara, serta memastikan proses bongkar muat bagasi dan kargo berlangsung tepat waktu. Kinerja perusahaan ground handling sangat menentukan tingkat ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on-time performance*), sehingga kualitas pelayanan darat berpengaruh langsung terhadap reputasi dan kepuasan pelanggan maskapai. Oleh karena itu, kompetensi sumber daya manusia, kepatuhan terhadap prosedur, serta pemeliharaan peralatan penunjang darat (*ground support equipment*) menjadi faktor utama dalam keberhasilan penyelenggaraan kegiatan *ground handling*. Dengan demikian, perusahaan jasa *ground handling* memiliki peranan vital dalam sistem transportasi udara modern karena menjadi penghubung utama antara maskapai penerbangan, pengelola bandar udara, dan pengguna jasa untuk menjamin tercapainya keselamatan, keamanan, serta kenyamanan penerbangan.

3.3.3 Pelayanan Penumpang

Pelayanan penumpang (*passenger handling service*) merupakan bagian dari kegiatan *ground handling* yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa penerbangan. Menurut *International Air Transport Association* (IATA, 2023), pelayanan penumpang adalah seluruh aktivitas yang dilakukan untuk menangani penumpang sejak tiba di bandara keberangkatan hingga meninggalkan bandara

tujuan, termasuk proses *check-in*, *boarding*, *transit*, *transfer*, hingga penanganan bagasi dan keluhan penumpang.

Menurut Lovelock (2011), pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan penumpang dalam konteks penerbangan berarti penyediaan pengalaman dan kenyamanan bagi penumpang selama proses keberangkatan, penerbangan, maupun kedatangan di bandara. Sementara itu, Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, serta dapat berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan penumpang mencakup seluruh kegiatan yang memberikan nilai kenyamanan, kemudahan, serta kepuasan kepada penumpang dalam setiap tahapan perjalanan udara.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan konsep SERVQUAL, yaitu *tangibles* (tampilan fisik dan fasilitas), *reliability* (keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai janji), *responsiveness* (kesigapan membantu pelanggan), *assurance* (pengetahuan dan kesopanan karyawan), serta *empathy* (perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan). Dalam konteks pelayanan penumpang di bandar udara, kelima dimensi tersebut tercermin dalam sikap profesional petugas, kebersihan area pelayanan, kecepatan proses *check-in* dan *boarding*, ketepatan informasi penerbangan, serta keramahan petugas terhadap penumpang. Pelayanan penumpang mencakup kegiatan *check-in*, pengurusan bagasi, pemeriksaan dokumen perjalanan, *boarding*, *transit*, *transfer*, serta layanan bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti *Passenger with Reduced Mobility* (PRM). Dalam operasionalnya, petugas pelayanan penumpang dituntut untuk bekerja secara sigap, sopan, dan teliti. Pada tahap keberangkatan, mereka bertugas melakukan verifikasi tiket dan dokumen perjalanan, memproses bagasi sesuai ketentuan, serta membantu penumpang selama proses *boarding*.

Sedangkan pada tahap kedatangan, petugas membantu dalam pengambilan bagasi, memberikan informasi penerbangan lanjutan, dan menangani laporan kehilangan bagasi melalui bagian *Lost and Found*.

Kualitas pelayanan penumpang menjadi indikator utama keberhasilan perusahaan ground handling karena aspek ini paling langsung dirasakan oleh pengguna jasa. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang tetapi juga memperkuat citra positif maskapai penerbangan serta perusahaan penyedia layanan di mata publik. Oleh karena itu, perusahaan wajib memberikan pelatihan (*training*) yang berkelanjutan kepada seluruh petugas layanan penumpang mengenai etika pelayanan, komunikasi efektif, serta pemahaman regulasi penerbangan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional, aman, dan sesuai standar internasional.

3.3.4 *Passengers With Reduced Mobility (PRM)*

Penumpang *Passenger With Reduced Mobility (PRM)* adalah penumpang yang karena kondisi fisik, medis, atau disabilitas mengalami keterbatasan mobilitas dan memerlukan bantuan khusus untuk melakukan perjalanan udara. Menurut *European Civil Aviation Conference (ECAC)* dalam *Document 30, Part I Section 5 (2022)*, PRM didefinisikan sebagai “*any person whose mobility is reduced due to physical disability, sensory impairment, age, illness, or any other cause of disability, and who needs appropriate assistance to enable him or her to use air transport.*” Sementara itu, *International Air Transport Association (IATA)* melalui *Resolution 700* menegaskan bahwa semua maskapai dan penyedia layanan di bandara wajib memberikan perlakuan yang sama, aman, dan bermartabat kepada penumpang dengan mobilitas terbatas.

Menurut Chua dan Lee (2015), pelayanan bagi PRM harus memenuhi prinsip *accessibility, dignity, comfort, and safety*, yang berarti setiap layanan yang diberikan harus memudahkan akses penumpang, menjunjung martabat manusia, memberikan kenyamanan, serta memastikan keselamatan selama proses perjalanan udara. Hal ini sejalan dengan pandangan Parasuraman et al. (1988) yang menekankan bahwa empati dan perhatian individual merupakan dimensi

terpenting dalam memberikan layanan berkualitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Dengan demikian, penyedia layanan dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap kondisi dan keterbatasan PRM agar dapat memberikan bantuan yang tepat dan responsif. Konsistensi dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut juga menjadi indikator profesionalisme dalam pelayanan penumpang berkebutuhan khusus di lingkungan bandar udara.

Di Indonesia, dasar hukum pelayanan penumpang berkebutuhan khusus diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Aksesibilitas bagi Pengguna Jasa Transportasi Udara dengan Kebutuhan Khusus. Dalam aturan tersebut menegaskan bahwa penyelenggara jasa transportasi udara dan penyedia jasa kebandarudaraan wajib menyediakan fasilitas dan layanan yang dapat diakses dengan mudah oleh penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, serta penumpang lain dengan keterbatasan mobilitas. Fasilitas tersebut meliputi penyediaan kursi roda (*wheelchair*), jalur khusus, *ramp*, *ambulift*, ruang tunggu khusus, dan petugas terlatih yang memberikan pendampingan sejak area check-in hingga ke kursi pesawat dan sebaliknya.

Pelayanan PRM terbagi dalam beberapa kategori, yaitu *WCHR* (*Wheelchair Ramp*) untuk penumpang yang dapat berjalan di dalam kabin namun memerlukan bantuan menuju/keluar dari pesawat, *WCHS* (*Wheelchair Steps*) untuk penumpang yang tidak dapat menaiki tangga pesawat, serta *WCHC* (*Wheelchair Cabin Seat*) bagi penumpang yang tidak dapat berpindah dari kursi roda ke kursi pesawat tanpa bantuan. Setiap kategori ini memiliki prosedur penanganan berbeda yang diatur dalam *IATA Airport Handling Manual (AHM 810)* dan *Ground Operations Manual (IGOM)* agar standar keselamatan dan kenyamanan tetap terpenuhi.

- 1) MAAS - Meet and Assist (specify details)
- 2) WCHR (Wheelchair - R for Ramp) - passenger can ascend/descend steps and make own way to/from cabin seat but required wheelchair for distance to/from aircraft, i.e., across ramp, finger dock or to mobile lounge as applicable. When service animal is accompanying passenger, specify the type of animal in free text of SSR item.
- 3) WCHS (Wheelchair - S for Step) - passenger cannot ascend/descend steps, but is able to make own way to/from cabin seat, requires wheelchair for distance to/from aircraft or mobile lounge and must be carried up/down steps. When service animal is accompanying passenger, specify the type of animal in free text of SSR item.
- 4) WCHC (Wheelchair - C for Cabin Seat) - passenger completely immobile, requires wheelchair to/from aircraft/mobile lounge and must be carried up/down steps and to/from cabin seat. When service animal is accompanying passenger, specify the type of animal in free text of SSR item.

Notes : *Wheelchair handling information can be found in section 4.13.*

Gambar 3.11 Kategori penumpang *wheelchair* dalam SOP PT JAS

Pelayanan *PRM* di bandara mencakup bantuan saat proses *check-in*, pemeriksaan keamanan, *boarding*, *transfer* antar penerbangan, serta penurunan dari pesawat pada saat kedatangan. Petugas ground handling dituntut untuk bekerja dengan empati, kesabaran, dan profesionalisme tinggi karena penumpang *PRM* memiliki keterbatasan yang memerlukan perhatian khusus. Menurut Sureshchandar et al. (2002), kualitas pelayanan bagi pelanggan rentan seperti *PRM* tidak hanya diukur dari efisiensi, tetapi juga dari human touch—yaitu perhatian personal dan rasa hormat terhadap kebutuhan individu. Dengan demikian, pelayanan *PRM* bukan hanya bentuk pemenuhan regulasi, tetapi juga wujud tanggung jawab moral perusahaan untuk menjamin kesetaraan dan kenyamanan bagi seluruh pengguna jasa penerbangan.

3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training (OJT)* pada divisi *Services*, khususnya dalam pelayanan *Passenger With Reduced Mobility (PRM)*. Penulis menemukan kendala yang berkaitan dengan kondisi peralatan penunjang pelayanan, yaitu kursi roda (*wheelchair*) yang digunakan untuk membantu mobilitas penumpang berkebutuhan khusus.

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman langsung di lapangan, diketahui bahwa beberapa unit kursi roda yang tersedia berada dalam kondisi kurang optimal untuk digunakan. Kondisi yang ditemukan antara lain, busa pada ambalan pegangan lengan (*armrest*) telah rusak atau sobek, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang yang menggunakannya. Selain itu, terdapat kursi roda dengan kondisi rem yang tidak berfungsi dengan baik, seperti macet atau bahkan tidak bisa berfungsi sama sekali.

Beberapa kursi roda juga memiliki sandaran punggung yang kurang nyaman, sehingga berpotensi menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang, terutama dalam jarak tempuh yang relatif jauh di area bandara. Permasalahan lainnya adalah roda yang sering macet atau sulit digerakkan secara halus, terutama pada permukaan lantai tertentu di terminal. Sehingga staf harus mengeluarkan tenaga ekstra untuk mendorong kursi roda dan menjaga keselamatan penumpang.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perawatan dan pengecekan rutin terhadap peralatan pelayanan *PRM* perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap sesuai dengan standar keselamatan dan kenyamanan yang ditetapkan oleh perusahaan serta regulasi dari *International Air Transport Association (IATA)* dan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Peralatan yang tidak layak pakai tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menimbulkan risiko keselamatan bagi penumpang dan petugas yang bertugas mendampingi. Dengan demikian, permasalahan ini menjadi perhatian penting dalam evaluasi mutu pelayanan ground handling, khususnya dalam aspek pemeliharaan fasilitas dan alat bantu pelayanan penumpang berkebutuhan khusus, guna menjamin pelayanan yang aman, layak, dan manusiawi bagi seluruh pengguna jasa penerbangan.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan terkait kerusakan pada kursi roda seperti busa ambalan pegangan lengan yang rusak, roda macet, serta sandaran yang tidak nyaman, staf dapat melakukan beberapa langkah berikut guna tetap memberikan kenyamanan pada penumpang.

1. Sebelum pelayanan dimulai, staf memastikan kondisi *wheelchair* berada dalam keadaan siap pakai (*ready to use*).
 - a) Melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap seluruh komponennya (sandaran, *armrest*, pengunci, *footrest* dan *seatbelt*).
 - b) Staf juga menguji fungsi rem dan memeriksa kelancaran putaran roda.
 - c) Serta memeriksa kebersihan dari *wheelchair* yang akan digunakan.
2. Menyampaikan tentang keadaan *wheelchair* dan pelayanan yang akan diberikan
 - a) Menyampaikan salam serta menjelaskan secara singkat mengenai kondisi kursi roda yang akan digunakan.
 - b) Staf kemudian menjelaskan alur pelayanan yang akan diberikan, yakni mulai dari pendampingan menuju pemeriksaan imigrasi, melalui area keamanan (*security check*), hingga proses pengantaran ke gate dan membantu penumpang duduk di kursinya di dalam pesawat.
 - c) Penumpang juga diberi kesempatan untuk menyampaikan preferensi atau kebutuhan khusus lainnya agar pelayanan dapat dilakukan dengan lebih personal dan efektif.
 - d) Mengajak penumpang untuk berbincang sehingga penumpang merasa puas dengan pelayanan yang ramah.
3. Memastikan seluruh tahapan pelayanan berjalan dengan aman dan lancar.
 - a) Staf mengantar penumpang menuju gate dan berkoordinasi dengan petugas gate mengenai boarding prioritas.
 - b) Saat proses boarding, staf mengatur pemindahan penumpang ke aisle chair apabila diperlukan, kemudian bekerja sama dengan awak kabin untuk mengantar penumpang hingga duduk di kursi pesawat dengan aman dan nyaman.
 - c) Ketika seluruh proses selesai, staf memastikan bahwa dokumen *PRM* (*Passengers with Reduced Mobility*) telah diteruskan ke bandara tujuan.

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training (OJT)* pada *divisi Services*, khususnya dalam pelayanan *Passenger with Reduced Mobility (PRM)*, dapat disimpulkan bahwa kondisi peralatan pendukung yaitu kursi roda (*wheelchair*) memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang berkebutuhan khusus. Namun, dalam pengaplikasiannya terdapat beberapa *wheelchair* dalam kondisi kurang optimal sehingga memberikan pengalaman kurang nyaman bagi penumpang.

Secara keseluruhan, penerapan prosedur pemeriksaan kursi roda serta pendampingan penuh kepada penumpang PRM merupakan solusi efektif dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan yang sebelumnya timbul akibat kurang optimalnya kondisi peralatan dan kurangnya pendekatan dengan penumpang. Melalui langkah pemeriksaan unit secara menyeluruh, komunikasi yang tepat kepada penumpang, serta pendampingan yang aman dan terstruktur hingga seluruh proses pelayanan selesai, standar pelayanan dapat ditingkatkan sehingga risiko hambatan maupun keluhan dapat diminimalkan. Prosedur ini sekaligus menjadi bentuk penyelesaian masalah yang mampu meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang dengan kebutuhan khusus.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kenyamanan penumpang saat menggunakan pelayanan *wheelchair* yang kita berikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Menyusun dan menerapkan SOP pelayanan tambahan *wheelchair assistance* secara jelas dan terstandar agar setiap staf memiliki acuan kerja yang sama dalam memberikan layanan kepada penumpang PRM.
2. Menetapkan standar kelayakan dan masa pakai alat bantu PRM. Diperlukan pedoman internal mengenai standar kondisi kursi roda yang memenuhi syarat pelayanan, termasuk batas masa pakai (*life cycle*).

3. Meningkatkan *awareness* seluruh staf terhadap penggunaan kursi roda, terutama dalam memastikan peralatan digunakan dengan benar, aman, dan tidak menimbulkan kerusakan selama pelayanan. Selain itu, petugas Facility Care lebih tanggap dan responsif dalam melakukan perbaikan apabila ditemukan kerusakan pada kursi roda.
4. Mengganti unit kursi roda yang sudah tidak optimal dengan kursi roda baru, serta memastikan unit lama disimpan dan tidak digunakan kembali untuk menghindari risiko kerusakan berulang dan menjaga kualitas pelayanan yang aman serta nyaman bagi penumpang PRM.



DAFTAR PUSTAKA

- International Air Transport Association. 2023. Passenger Services Conference Resolutions Manual (PSCRM). Montreal: IATA.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 111 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Jakarta: Kemenhub RI.
- Lovelock, C. H., dan Wirtz, J. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy. Edisi ke-7*. Pearson Education.
- PT JAS Airport Services. 2022. Company Profile PT JAS Airport Services. Jakarta: PT JAS Airport Services.
- PT JAS Airport Services. 2023. Standard Operating Procedure (SOP) Divisi Passenger Service dan Lost & Found. Jakarta: PT JAS Airport Services.
- Young, S. B., dan Wells, A. T. 2019. *Airport Planning and Management. Edisi ke-7*. New York: McGraw-Hill Education.

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kegiatan OJT di PT JAS *Airport Services*

