

**EVALUASI *AIRLINE SIGNAGE* JETSTAR AIRWAYS DI AREA
KLAIM BAGASI OLEH PT JASA ANGKASA SEMESTA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI BALI**

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



Disusun Oleh:

KOMANG TYARA WULANDARI
NIT. 30623016

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

**EVALUASI *AIRLINE SIGNAGE* JETSTAR AIRWAYS DI AREA
KLAIM BAGASI OLEH PT JASA ANGKASA SEMESTA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI BALI**

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



Disusun Oleh:

KOMANG TYARA WULANDARI
NIT. 30623016

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

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI *AIRLINE SIGNAGE* JETSTAR AIRWAYS DI AREA KLAIM
BAGASI OLEH PT JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh:

KOMANG TYARA WULANDARI

NIT. 30623016

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

Disetujui Oleh:

Assistant Supervisor

Dosen Pembimbing


ENDIK DARYONO
NIK. 02009519


Dr. LAILA ROCHMAYATI, S.S., M.Pd
NIP. 19810723 250502 2 001

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
JAS Learning Center
Station Denpasar


RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji
Pada tanggal 21 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah
satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Dosen Pembimbing


RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009


ENDIK DARYONO
NIK. 02009519


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

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma Tiga Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan berkat dan kasih-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT), di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah dilaksanakan mulai tanggal 30 September 2025 sampai dengan 30 November 2025 dan dapat menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) “EVALUASI *AIRLINE SIGNAGE* JETSTAR AIRWAYS DI AREA KLAIM BAGASI OLEH PT JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI” dengan baik.

On the Job Training (OJT) merupakan pengalaman kerja secara langsung dan pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah dipelajari dari perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini menjadi bentuk pertanggung jawaban penulis terhadap aktivitas harian selama melaksanakan OJT dan sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi, membantu, dan memberikan dukungan demi kelancaran *On the Job Training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kelimpahan berkat dan kasih-Nya.
2. Bapak I Putu Wiasa, Mama Luh Putu Susy Indrayani, Kakak Putu Indra Wira Atmaja, dan Kakak Made Winda Saraswati yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan *On the Job Training* (OJT) dan laporan ini dengan baik.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.T., M.MT. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
5. Dr. Laila Rochmawati, SS, M.Pd. Selaku dosen pembimbing *On the Job Training*.
6. Bapak Muhammad Fachrul selaku *Station Manager* DPS PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
7. Bapak I Nyoman Satria Wiradarma selaku *Manager Baggage Handling and Lost & Found DPS*, dan Bapak Adi Purnama selaku *Manager Services* dan *Tujuwan Lounge* DPS PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
8. Bapak I Made Kartika selaku *Section Head Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
9. Bapak Sena Karyanto selaku *Section Head Services* PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
10. Seluruh staff PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama kegiatan *On the Job Training*.
11. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi dukungan.

12. Taruna/i MTU 9A dan rekan-rekan OJT di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang saling mendukung selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Badung, 20 November 2025



Komang Tyara Wulandari



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat OJT	2
1.2.1 Maksud <i>On the Job Training</i> (OJT).....	2
1.2.2 Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
BAB II.....	4
2.1 Sejarah Singkat PT Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	4
2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	7
2.2 Data Umum	9
2.2.1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta.....	9
2.2.2 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan	10
2.3 Struktur Organisasi.....	11
BAB III	12
3.1 Lingkup Pelaksanaan.....	12
3.1.1 Wilayah Kerja Baggage Service (Lost and Found)	12
3.1.2 Wilayah Kerja Services	14
3.1.3 Prosedur Pelayanan Baggage Service (Lost and Found)	15
3.1.4 Prosedur Pelayanan Services	19
3.2 Jadwal	22
3.3 Landasan Teori	22
3.3.1 Airline Signage	22
3.3.2 Maskapai Jetstar Airways	23
3.3.3 Area Klaim Bagasi.....	25
3.4 Permasalahan.....	26

3.5 Penyelesaian Masalah.....	54
BAB IV	56
4.1 Kesimpulan.....	56
4.2 Penutup.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wilayah Operasi PT JAS.....	4
Gambar 1. 2 Jejak Langkah JAS.....	5
Gambar 1. 3 <i>Customer</i> PT JAS.....	6
Gambar 1. 4 Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali	8
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT JAS	11
Gambar 3. 1 <i>Baggage Monitoring</i>	13
Gambar 3. 2 Memastikan Alokasi <i>Belt</i> Bagasi	15
Gambar 3. 3 <i>Rush Baggage Tag</i>	17
Gambar 3. 4 <i>Signage</i> Informasi Penumpang dengan AHL.....	18
Gambar 3. 5 Jadwal OJT Divisi <i>Lost and Found</i> Bulan Oktober	22
Gambar 3. 6 Jadwal OJT Divisi <i>Services</i> Bulan November	22
Gambar 3. 7 Penumpang dengan Bagasi <i>Oversize</i>	52
Gambar 3. 8 Area Klaim Bagasi <i>Oversize</i>	53
Gambar 3. 9 <i>Unclaim Baggage Collection</i> Tanpa Signage Maskapai.....	26
Gambar 3. 10 Contoh Podium Layanan Informasi Maskapai.....	54
Gambar 3. 11 Contoh <i>Airline Signage</i> di Area Klaim Bagasi	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT JAS.....	9
Tabel 3. 1 Dokumentasi Permasalahan Laporan OJT	26



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara merupakan kegiatan pengangkutan penumpang, barang, atau pos menggunakan pesawat udara yang memiliki peran penting dalam meningkatkan konektivitas antarwilayah, mendukung perekonomian dan pariwisata, serta mempercepat distribusi barang dan mobilitas masyarakat. Dalam sektor transportasi udara peran sumber daya manusia (SDM) sangat penting karena berperan dalam memastikan keselamatan, efisiensi, dan kualitas layanan. Pelatihan dan pengembangan SDM yang berkualitas akan meningkatkan kinerja operasional dan mendukung pertumbuhan sektor penerbangan, yang krusial bagi perekonomian dan konektivitas.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan lembaga pendidikan dan pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih sumber daya manusia perhubungan udara dan memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan dan keamanan penerbangan. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dalam bidang Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya, khususnya program studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), menyelenggarakan *On the Job Training* (OJT) bagi para taruna.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan kewajiban bagi peserta didik Program Studi Manajemen Transportasi Udara sesuai dengan Peraturan Kepala BPSDMP Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan.

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis berkesempatan untuk terlibat dan mengamati secara langsung beragam aktivitas pada divisi *lost and found* dan *services*. Saat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis

menemukan permasalahan berupa tidak semua maskapai memiliki fasilitas *airline signage* yang memadai di area klaim bagasi. Hal ini dapat ditemukan dalam pelayanan di area klaim bagasi maskapai Jetstar Airways oleh PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Kondisi ini menyebabkan kesulitan bagi para penumpang dalam memperoleh informasi terkini terkait klaim bagasi mereka, seperti perpindahan *conveyor belt*, keterlambatan bagasi, letak bagasi yang tersisa (*unclaim baggage*), hingga penanganan bagasi berukuran besar (*oversized baggage*).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis menyusun laporan *On the Job Training* (OJT) dengan judul “EVALUASI *AIRLINE SIGNAGE* JETSTAR AIRWAYS DI AREA KLAIM BAGASI OLEH PT JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI”. Melalui laporan ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas informasi bagi penumpang dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.2 Maksud dan Manfaat OJT

1.2.1 Maksud *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ini dimaksudkan untuk:

1. Memperoleh pengalaman praktik kerja secara langsung.
2. Menerapkan, mengasah, dan meningkatkan kompetensi serta keterampilan teknis yang telah dipelajari dalam program studi.
3. Menerapkan disiplin, etika kerja, dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas di lingkungan industri penerbangan.
4. Mengenal secara langsung struktur organisasi, manajemen, dan budaya kerja industri penerbangan.
5. Memperoleh umpan balik (*feedback*) dari industri penerbangan yang dapat digunakan untuk pemantapan dan pengembangan kurikulum di program studi.

1.2.2 Manfaat *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Taruna/Mahasiswa

- a) Memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja yang selaras dengan bidang studi yang ditempuh.
- b) Meningkatkan kemampuan berpikir kritis serta keterampilan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan fasilitas dan operasional di PT Jasa Angkasa Semesta Bandara I Gusti Ngurah Rai.
- c) Mengembangkan kemampuan komunikasi dan kerjasama tim dalam lingkungan kerja yang profesional.

2. Bagi Institusi Pendidikan

- a) Membangun hubungan kerjasama yang kuat dengan industri penerbangan, khususnya pihak pengelola ground handling PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai.
- b) Memberikan pengalaman lapangan kepada taruna yang dapat mendukung pengembangan kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan industri.

3. Bagi Pihak Perusahaan

- a) Mempererat hubungan kemitraan melalui kontribusi taruna yang membantu pelaksanaan tugas-tugas operasional selama OJT.
- b) Mendapatkan masukan, perspektif baru, serta solusi dari taruna terkait permasalahan operasional, termasuk yang berkaitan dengan penerapan SOP.

PROFIL LOKASI OJT

Sebagai bentuk komitmen terhadap mutu dan keselamatan operasional, JAS memperoleh berbagai sertifikasi internasional bergengsi, di antaranya:



Gambar 1. 2 Jejak Langkah JAS

1. IATA Safety Audit for Ground Operations (ISAGO) sejak tahun 2010 untuk kantor pusat dan beberapa stasiun utama,
2. EU RA3 (2014) dan UK RA3 (2023) untuk Stasiun CGK,
3. WHO Good Distribution Practices (GDP) (2015),
4. IATA CEIV Lithium Battery (2022),
5. TAPA APAC FSR 2020 Level C (2023), serta

6. ISO 22000:2018 dan HACCP (2024) untuk sistem manajemen keamanan pangan.

Pada 25 April 2024, terjadi perubahan struktur kepemilikan ketika PT Roket Cipta Sentosa (RCS) , anak perusahaan dari PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTK) , secara resmi mengakuisisi 51% saham PT Cardig Aero Services Tbk (CAS), yang merupakan induk usaha JAS. Dengan demikian, RCS menjadi pengendali langsung CAS dan secara tidak langsung mengendalikan JAS Airport Services.



Gambar 1. 3 Customer PT JAS

Saat ini, PT Jasa Angkasa Semesta melayani lebih dari 54 maskapai penerbangan internasional dan domestik, serta bekerja sama dengan berbagai mitra strategis di sektor perjalanan udara, logistik kargo, dan perhotelan. Dengan jangkauan operasional di sembilan bandara utama di Indonesia, JAS terus berkomitmen untuk memberikan solusi layanan bandara yang profesional, aman, dan berstandar internasional dengan berpegang teguh pada visi, misi, dan nilai perusahaan.

2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur.

Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaats (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas pacu berupa airstrip sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan airstrip ini sebagai pelabuhan Tuban. Tahun 1935 sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij) atau Royal Netherlands Indies Airways mendarat secara rutin di South Bali (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Tahun 1942 South Bali Airstrip dibom oleh Tentara Jepang, yang kemudian dikuasai untuk tempat mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. Airstrip yang rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan Pear Still Plate (sistem plat baja). Lima tahun berikutnya (1942–1947), airstrip mengalami perubahan. Panjang landas pacu bertambah menjadi 1,2 km dari semula 700 meter. Tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan transceiver kode morse.

Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landas pacu ke arah barat yang semula 1,2 km menjadi 2,7 km dengan overrun 2×100 meter. Proyek yang berlangsung tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban. Proses reklamasi pantai sejauh 1,5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari, Tabanan.



Gambar 1. 4 Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali

Seiring selesainya temporary terminal dan runway pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946. Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan namadari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Bali International Airport Ngurah Rai).

Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa katering, dan gedung serba guna.

2.2 Data Umum

2.2.1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta

Berikut adalah data umum dari PT Jasa Angkasa Semesta:

1.	Nama perusahaan	:	PT Jasa Angkasa Semesta TBK
2.	Alamat	:	Kantor Pusat Wisma Soewarna, Lantai 1 Soewarna Business Park Soekarno Hatta International Airport Tangerang, Banten, 15126
			Kantor Domisili Office Menara Cardig, Lantai 3 Jl. Raya Halim Perdanakusuma RT 011, RW 008 Kel Kebon Pala, Kec. Makasar Jakarta 13650, Indonesia
3.	Telepon	:	021 8088 3388
			021 5591 2988
4.	Faksmile	:	021 8088 6688
			021 5695 6665
5.	Situs web	:	www.ptjas.co.id
6.	Tanggal berdiri	:	8 Juni 1984
7.	Tahun beroperasi	:	1985
8.	Bidang usaha	:	Jasa penunjang kegiatan penerbangan di darat
9.	Dasar hukum	:	Surat Keputusan Menteri Kehakiman no. C2-7650.HT.01.01.TH 86 tanggal 31 Oktober 1986
10.	Dasar hukum pendirian	:	Akta Pendirian Perusahaan Terbatas No. 12 yang dibuat dihadapan Soeleman Ardjasasmita, S. H., notaris di Jakarta.
11.	NPWP	:	01.065.322.8-005.000
12.	NIB	:	9120309312266

Tabel 2. 1 Data Umum PT JAS

2.2.2 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

1. Visi PT Jasa Angkasa Semesta

Menjadi penyedia pilihan utama (*first choice provider*) untuk layanan dan solusi bandara di Indonesia.

2. Misi PT Jasa Angkasa Semesta

Memberikan keunggulan layanan (*service excellence*) melalui profesionalisme dan inovasi.

3. Nilai Perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta

Perusahaan memiliki nilai-nilai utama Perusahaan, yaitu *CAS VALUES* dengan penjelasan sebagai berikut:

a. *Customer Centric*

i. *Care*: PT JAS peduli terhadap pelanggan dan akan selalu mencoba memahami pelanggan terlebih dulu, untuk dapat memberikan solusi yang terbaik.

ii. *Accurate and responsive*: Fokus pada pelanggan membuat PT JAS mampu memberikan solusi secara efektif dan akurat dan PT JAS selalu cepat menanggapi umpan balik pelanggan PT JAS.

b. *Always Achieving*

i. *Strive*: Dalam pekerjaan, PT JAS akan selalu gigih menjadi yang terbaik di industri.

ii. *Quality*: Kualitas barang dan jasa melebihi harapan pelanggan dan memenuhi standar safety, security dan hygiene.

iii. *People development*: PT JAS harus secara konsisten berinvestasi pada karyawan PT JAS, sebagai sumber daya yang paling berharga.

iv. *Driving execution*: Melalui investasi pada Sumber Daya Manusia, PT JAS akan dapat selalu melaksanakan semua tugas dengan sukses.

c. *Serving Sincerely*

- i. *Respect*: PT JAS menghormati dan menghargai pelanggan, Perusahaan, seluruh individu di perusahaan dan semua pemangku kepentingan
- ii. *Humble*: Dalam lingkungan kerja, PT JAS akan senantiasa bersikap rendah hati.
- iii. *Meritocratic*: PT JAS merupakan organisasi yang menghargai kemampuan, prestasi kontribusi ke group CAS.

2.3 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan memiliki susunan atau struktur organisasi yang bertujuan untuk mempermudah penyelesaian tugas dan membuat organisasi lebih terstruktur. Berikut ini adalah struktur organisasi dari PT Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT JAS

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pertama, Taruna/i atau Mahasiswa/i Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya melaksanakan OJT pada dua unit kerja di PT Jasa Angkasa Semesta. Bagian-bagian unit kerja tersebut meliputi:

- a. *Baggage service (Lost and found)*
- b. *Services*

3.1.1 Wilayah Kerja Baggage Service (Lost and Found)

Unit *baggage handling* atau *baggage service (lost & found)* memiliki wilayah kerja yang terbagi ke dalam empat area utama yang saling berhubungan dalam pelaksanaan tugas pelayanan bagasi penumpang. Keempat area tersebut adalah *baggage claim desk* atau *counter area*, *belt coordinator* atau *baggage monitoring*, *communication area*, dan *storage area*.

Baggage claim desk atau *counter area* merupakan tempat di mana penumpang melaporkan permasalahan terkait bagasi mereka, seperti kehilangan (*missing baggage*), keterlambatan (*delayed baggage*), kerusakan (*damage*), pencurian (*pilfered case*), atau barang tertinggal. Petugas yang bertugas di konter memiliki peran penting dalam menerima laporan, menenangkan penumpang yang mengalami kendala, serta membuat *Property Irregularity Report (PIR)* atas nama penumpang. Petugas juga bertanggung jawab melakukan proses penyerahan kembali bagasi yang ditemukan (*restored baggage*) dengan melengkapi dokumen serah terima yang ditandatangani oleh penumpang dan petugas. Setelah laporan terselesaikan, data AHL/OHD/DPR atau laporan lainnya ditutup melalui sistem *World Tracer* maupun secara manual.

Pengawasan pergerakan bagasi di area kedatangan, khususnya di sekitar *conveyor belt* tempat penumpang mengambil bagasinya merupakan tanggung jawab *belt coordinator* atau *baggage monitoring*. Mereka menyiapkan *airline's*

signage dan memantau layar digital FIDS untuk pemberitahuan lokasi *conveyor belt*. Petugas *belt coordinator* harus siaga sebelum penumpang tiba di area pengambilan bagasi untuk memantau kelancaran aliran bagasi, memeriksa urutan bagasi (prioritas, kru, dan ekonomi), serta memastikan penanganan khusus terhadap *odd size* atau *oversize baggage* seperti *golf bag*, *wheelchair*, *surfboard*, dan barang berukuran besar lainnya yang dialihkan ke area OOG (*out of gauge*). Selain itu, petugas juga melakukan pemeriksaan terhadap *short-shipped baggage message*, *rush baggage*, serta mencatat bagasi berlebih atau yang belum diklaim untuk kemudian dilaporkan ke area komunikasi dan disimpan di ruang penyimpanan.



Gambar 3. 1 *Baggage Monitoring*

Area komunikasi atau *communication area* berperan penting dalam tindak lanjut kasus bagasi yang tidak ditemukan atau tertunda. Petugas di area ini bertugas melakukan penelusuran (*tracing*) dan berkomunikasi dengan penumpang mengenai perkembangan bagasi mereka. Komunikasi mencakup pembaruan status bagasi yang masih dilacak, sudah ditemukan, sedang dikirimkan, hingga konfirmasi penerimaan oleh penumpang. Selain itu, petugas juga menangani surat elektronik, *telex*, dan pesan antarstasiun terkait kasus *mishandled baggage*, serta memastikan setiap laporan ditutup setelah penumpang menerima kembali barangnya. Area ini menuntut kemampuan komunikasi yang baik, terutama dalam menghadapi penumpang yang kehilangan bagasi.

Keseluruhan temuan bagasi yang ditangani oleh baggage service akan disimpan di area penyimpanan atau *storage area* yang merupakan tempat untuk

menampung bagasi yang belum diambil atau ditemukan tanpa klaim (*on hand baggage/OHD*). Setiap bagasi yang masuk ke ruang penyimpanan harus dicatat dalam *logbook*, difoto, dan diperiksa kondisinya (rusak, tidak terkunci, atau terkunci). Bagasi dengan tanda *rush tag* juga didokumentasikan dan dilaporkan secara berkala. Apabila bagasi telah teridentifikasi pemiliknya, barang tersebut akan diserahkan kembali melalui *counter area* dengan prosedur serah terima resmi.

3.1.2 Wilayah Kerja Services

Wilayah kerja unit *services* di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) mencakup berbagai area pelayanan yang berkaitan langsung dengan penumpang dan kru pesawat. Unit ini bertugas memberikan layanan khusus bagi penumpang yang memerlukan pendampingan atau perlakuan tertentu sesuai dengan ketentuan maskapai dan standar operasional bandara.

Salah satu area kerja unit ini adalah area kedatangan (*arrival*), tempat petugas bersiap sebelum pesawat mendarat untuk memberikan pendampingan kepada penumpang dengan kebutuhan khusus seperti WCHR (*Wheel Chair Passenger*). Di area ini, petugas memastikan kesiapan alat bantu, melakukan pendampingan dari pintu pesawat hingga titik penjemputan, serta berkoordinasi dengan pihak imigrasi dan bea cukai.

Selain area kedatangan, terdapat juga area keberangkatan (*departure*) yang menjadi ruang lingkup kerja petugas dalam membantu proses *check-in*, pendampingan hingga ke *gate* keberangkatan, serta memastikan penumpang dengan kebutuhan khusus tiba tepat waktu sebelum proses boarding.

Unit *services* juga bekerja di area yang menangani penumpang khusus lainnya, seperti UM/YPTA (*Unaccompanied Minor/Young Passenger Traveling Alone*) yang memerlukan pendampingan penuh sejak proses *check-in* hingga serah terima dengan awak kabin, serta di area *transit* dan *transfer* untuk membantu penumpang melanjutkan perjalanan dengan penerbangan yang berbeda.

Selain itu, petugas unit ini juga memiliki wilayah kerja dalam menangani NTL (*Not to Land*) dan INAD (*Inadmissible Passenger*) yang memerlukan pendampingan dan koordinasi dengan pihak imigrasi dan maskapai. Dalam beberapa kondisi, unit Services juga memberikan layanan MAAS Crew (*Meet and Assist Crew*) yang meliputi pendampingan awak kabin dari area kedatangan hingga titik transportasi menuju hotel atau keberangkatan.

Secara keseluruhan, wilayah kerja unit *services* mencakup seluruh area terminal yang berkaitan langsung dengan pergerakan penumpang, baik di keberangkatan, kedatangan, maupun *transit*. Setiap area memiliki peran spesifik yang saling mendukung untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran perjalanan penumpang serta koordinasi operasional antarbagian di bandara.

3.1.3 Prosedur Pelayanan Baggage Service (Lost and Found)

Layanan *baggage service* atau *lost and found* merupakan bagian dari operasional bandara yang bertanggung jawab dalam penanganan permasalahan terkait bagasi tercatat (*checked baggage*). Prosedur pelayanan pada *Unit Baggage Handling* mencakup seluruh proses penanganan bagasi sejak pesawat tiba, pemantauan bagasi di area *belt*, hingga proses pelaporan dan penyelesaian klaim penumpang. Setiap tahapan dilakukan sesuai standar pelayanan dan keselamatan yang ditetapkan



Gambar 3. 2 Memastikan Alokasi *Belt* Bagasi

Sebelum pesawat tiba, petugas wajib mengetahui jadwal kedatangan (*STA*), menyiapkan formulir yang dibutuhkan, dan memastikan alokasi *conveyor belt* melalui sistem *FIDS*. Petugas juga harus memeriksa kesiapan personel dari tim *Lost and Found*, *Customs*, dan *Aviation Security (AVSEC)*. Setelah bagasi tiba, petugas

memastikan agar aliran bagasi disusun berdasarkan prioritas, seperti bagasi *VIP*, *first class*, *business class*, *crew*, hingga *economy*.

Bagasi berukuran besar (*oversized* atau *out of gauge/OOG*) diarahkan ke area khusus OOG. Petugas mencatat waktu presentasi bagasi, termasuk waktu dari pesawat *on-chock* hingga bagasi pertama muncul di area *reclaim*. Apabila ditemukan kerusakan bagasi saat proses *unloading*, petugas wajib memfoto, mencatat nomor label, dan melaporkannya ke petugas *Lost and Found*. Setelah proses *breakdown* selesai, area kerja harus diperiksa kembali untuk memastikan tidak ada bagasi tertinggal di ULD atau *staging area*.

Ketika penumpang melapor kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan bagasi di *counter area*, petugas wajib menyambut dengan sikap sopan dan empati. Laporan dibuat dalam bentuk *Property Irregularity Report (PIR)*, dengan kategori sesuai kasus:

- a. AHL (*Advise if Hold*) untuk kehilangan atau keterlambatan bagasi.
- b. DPR (*Damage and Pilferage Report*) untuk pencurian atau kerusakan.
- c. OHD (*On Hand Baggage*) untuk bagasi yang ditemukan tanpa klaim.

Kategori AHL berlaku pada situasi kehilangan atau keterlambatan bagasi. Kehilangan bagasi terjadi ketika barang bawaan penumpang tidak tiba pada penerbangan yang sama tanpa adanya informasi dari stasiun keberangkatan, sedangkan keterlambatan bagasi terjadi apabila bagasi tidak tiba bersamaan dengan penumpang, namun stasiun kedatangan telah menerima pemberitahuan sebelumnya (*pre-advice message*).

Sementara itu, kategori DPR diterapkan pada kasus kerusakan atau pencurian bagasi, di mana penumpang mengalami kehilangan sebagian atau seluruh isi bagasi akibat kerusakan atau tindakan pencurian. Dalam proses pelaporan, penumpang wajib memeriksa isi bagasi di lokasi dan mengonfirmasi daftar barang yang hilang. Petugas *Lost and Found* kemudian melakukan validasi klaim dengan membandingkan berat aktual bagasi terhadap data berat yang tercatat pada sistem maskapai saat proses *check-in*. Tingkat kerusakan bagasi bervariasi, mulai dari ringan hingga berat, bahkan dalam beberapa kasus bagasi dapat hancur total. Kerusakan eksternal biasanya lebih mudah dikenali dan segera dilaporkan,

meskipun tidak selalu menimbulkan kerusakan pada isi di dalamnya.

Selain AHL dan DPR, terdapat pula jenis bagasi lain, yaitu *On Hand Baggage* (OHD). OHD merupakan bagasi yang tidak diklaim pada saat kedatangan, ditemukan tanpa label di area keberangkatan, atau tertinggal karena keterlambatan proses penerimaan sebelum keberangkatan pesawat. Berbeda dengan AHL dan DPR, penanganan OHD tidak dapat dilakukan melalui pengajuan PIR.



Gambar 3. 3 *Rush Baggage Tag*

Jenis bagasi AHL, DPR, dan OHD dikelola oleh layanan bagasi sebagai *rush baggage*, yaitu bagasi tercatat yang tidak diangkut bersama penumpang pada penerbangan yang sama. Bagasi ini akan dikirimkan ke stasiun tujuan penumpang sesegera mungkin dan biasanya diberi tanda khusus (*rush tag*). Adapun *inbound baggage* mengacu pada bagasi yang tiba bersama penerbangan dari maskapai lain dan kemudian dialihkan ke penerbangan lanjutan sesuai tujuan akhir. Dalam konteks *interline baggage*, penanganan dilakukan berdasarkan perjanjian komersial antar maskapai untuk memfasilitasi perjalanan penumpang yang menggunakan beberapa maskapai dalam satu rute. Melalui perjanjian ini, penumpang dapat melakukan *check-in* hingga tujuan akhir tanpa perlu mengambil bagasi di setiap transit.

Sementara itu, *stand by baggage* merupakan bagasi yang harus disimpan sementara sebelum dimuat atau diturunkan dari *Unit Load Device* (ULD) sesuai dengan instruksi petugas *check-in*. Hal ini dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti masalah imigrasi (validasi visa atau paspor), kelebihan berat bagasi,

penumpang yang tidak muncul (*no show*), atau karena terdapat barang berisiko seperti *dangerous goods* (DG item) maupun *power bank*. Dalam situasi ini, koordinasi yang efektif antara petugas *check-in*, petugas pemuatan, petugas gerbang, petugas pengendali muatan, dan petugas penanganan bagasi menjadi sangat penting untuk menjamin keamanan dan kelancaran operasional. Apabila suatu bagasi harus dikeluarkan dari pesawat, petugas wajib mencatat nama penumpang, nomor label bagasi, serta jumlah bagasi yang dikeluarkan. Identifikasi dilakukan dengan merujuk pada catatan elektronik atau lembar *bingo* untuk menemukan ULD tempat bagasi disimpan. Setelah ditemukan, bagasi dikeluarkan dan dikembalikan ke bagian layanan penumpang untuk penanganan lanjutan sesuai dengan prosedur keamanan yang berlaku.



Gambar 3. 4 *Signage* Informasi Penumpang dengan AHL

Setelah laporan dibuat, petugas memulai proses penelusuran dengan mencocokkan laporan kehilangan dengan laporan bagasi yang tidak diklaim. Bila bagasi ditemukan, petugas akan menghubungi penumpang melalui area komunikasi dan mengatur pengambilan atau pengantaran bagasi ke alamat penumpang. Semua proses serah terima didokumentasikan menggunakan *acknowledgement form* yang ditandatangani oleh kedua pihak.

Proses pelacakan (*tracing*) terhadap bagasi yang hilang berlangsung selama 1–14 hari. Bila dalam waktu tersebut bagasi berhasil ditemukan, laporan akan ditutup setelah proses penyerahan ke penumpang selesai. Namun, jika setelah 14 hari bagasi masih belum ditemukan, penumpang berhak mengajukan *Baggage Claim Form (BCF)* untuk klaim kompensasi kepada maskapai. Unit *Lost and Found* akan berkoordinasi dengan pihak maskapai hingga penyelesaian akhir dilakukan. Maskapai bertanggung jawab atas setiap kasus keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan bagasi. Dalam kasus kehilangan sementara, maskapai dapat memberikan *Interim Relief Payment (IRP)* sebagai bantuan uang tunai, serta mengatur pengiriman bagasi ke alamat penumpang setelah ditemukan. Untuk kerusakan atau pencurian, maskapai wajib memperbaiki, mengganti, atau memberikan kompensasi sesuai tingkat kerusakan yang terjadi.

3.1.4 Prosedur Pelayanan Services

Unit kerja Services memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan layanan langsung kepada penumpang dan kru pesawat, khususnya mereka yang memerlukan pendampingan atau penanganan khusus selama proses keberangkatan, kedatangan, maupun transit di bandara. Dalam pelaksanaannya, unit kerja Services menangani berbagai kategori pelayanan seperti *wheelchair passenger (WCHR/WCHS/WCHC)*, *unaccompanied minor (UM)* dan *young passenger traveling alone (YPTA)*, *MAAS crew*, penumpang transit atau transfer, serta penumpang dengan status *Not To Land (NTL)* dan *Inadmissible Passenger (INAD)*. Setiap kategori memiliki prosedur dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan ketentuan dalam SOP.

Pada area kedatangan (*arrival*), petugas *services* bertugas memastikan seluruh kebutuhan *special handling* terpenuhi. Ketika pesawat telah mendarat dan *aviobridge* terpasang, petugas baru diperbolehkan mendekat ke pintu pesawat untuk bersiap mendampingi penumpang WCHR. Petugas harus memastikan kursi roda yang digunakan sesuai dengan daftar sistem, serta berhati-hati saat melewati jalur tanjakan. Pendampingan dilakukan hingga penumpang bertemu pihak penjemput atau transportasinya, termasuk membantu proses *VOA* dan *Electronic Custom*

Declaration (ECD). Selain itu, pada kedatangan awak kabin (*MAAS crew*), petugas memastikan jumlah dan nama kru sesuai dengan *GENDEC*, menyiapkan *crew card*, dan mengantar kru hingga ke hotel atau kendaraan yang telah disiapkan. Seluruh kegiatan dicatat dalam *checklist arrival* untuk memastikan dokumentasi dan pelaporan yang akurat.

Sementara itu, dalam proses keberangkatan (*departure*), divisi *services* melaksanakan *pre-flight briefing*, menyiapkan peralatan seperti WCHR sesuai dengan data sistem, serta memastikan kesiapan staf dan sarana pendukung di area *check-in counter*. Penumpang berkebutuhan khusus harus sudah berada di *gate* minimal satu jam sebelum waktu boarding, dan seluruh proses dicatat dalam *checklist departure*. Bagi penumpang WCHR/WCHS/WCHC, petugas harus memastikan kondisi kesehatan penumpang “*OK to Board*”, menanyakan kemampuan mobilitas, serta berkoordinasi dengan *check-in controller* dan *gate controller* terkait waktu keberangkatan. Saat boarding, pendampingan tetap dilakukan hingga proses serah terima dengan *cabin crew* selesai, dan nama kru penerima dicatat sebagai bentuk pertanggungjawaban.

Selain itu, divisi *services* juga menangani penumpang yang batal berangkat (*assist pax offload*). Petugas mendampingi penumpang ke kantor imigrasi untuk pembatalan *stamp*, menyerahkan dokumen seperti *boarding pass* dan *baggage claim tag* kepada *check-in controller*, serta membantu transportasi menuju *drop zone* apabila diperlukan. Semua informasi terkait nama penumpang, nomor kursi, dan alasan pembatalan dicatat pada *checklist departure*.

Dalam layanan UM/YPTA, divisi *services* memastikan seluruh formulir pendampingan terisi lengkap dan benar. Pada keberangkatan, petugas mendampingi anak hingga pemeriksaan CIQ, menyerahkan formulir UM/YPTA kepada *cabin crew*, dan mencatat nama kru penerima sebelum dokumen tersebut disimpan dalam arsip khusus. Sedangkan pada kedatangan, petugas memastikan dokumen dari kru lengkap, termasuk dana *VOA* bila dibutuhkan, dan mengantar anak hingga bertemu penjemput yang identitasnya harus sesuai dengan data formulir.

Pada layanan *transit* dan *transfer*, divisi *services* bertugas memverifikasi data penumpang kepada *check-in controller* serta memastikan surat *transfer flight* telah diserahkan oleh maskapai kepada pihak imigrasi. Petugas juga memastikan bahwa penumpang *transit* telah memiliki *boarding pass* dan bagasi yang sudah *check-through* hingga tujuan akhir. Apabila waktu *transit* di Bandara I Gusti Ngurah Rai (DPS) melebihi delapan jam, penumpang wajib melakukan *clearance* CIQ. Selain itu, petugas membuat *paging* transit dan mengarahkan penumpang ke *transfer desk*, serta memastikan tidak ada penumpang yang tidak memenuhi syarat *Visa on Arrival* (VOA) melintas ke area imigrasi tanpa izin.

Dalam kasus NTL/INAD, divisi *services* memiliki tanggung jawab mendampingi penumpang yang tidak diizinkan masuk atau melanjutkan perjalanan. Petugas menanyakan alasan penolakan, melaporkan kepada *flight controller* dan *check-in controller*, serta membantu penumpang mengatur tiket keluar dari bandara. Apabila penumpang telah membayar *VOA*, petugas membantu proses pengembalian dana. Setelah seluruh proses imigrasi selesai, penumpang diarahkan ke *boarding gate* atau *holding room* apabila harus menunggu penerbangan selanjutnya. Petugas juga memastikan *boarding pass* dan label bagasi telah lengkap sebelum keberangkatan.

Selain tugas lapangan, divisi *services* juga memiliki fungsi administratif dan koordinatif. Petugas wajib melaporkan seluruh kegiatan *special handling*, memperbarui informasi penerbangan apabila terjadi keterlambatan atau pembatalan, memastikan jumlah staf mencukupi di setiap shift, dan berkoordinasi dengan *Leader on Duty* maupun bagian terkait lainnya. Melalui koordinasi dan komunikasi yang baik antar petugas, divisi *services* berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kepada penumpang di bandara.

Signage yang kurang tepat letaknya atau tidak konsisten secara visual dapat menyebabkan penumpang mengalami disorientasi sehingga memilih bertanya kepada petugas dibanding mengikuti instruksi tertulis.

Dalam operasional kedatangan penumpang, *airline signage* tidak berdiri sendiri tetapi harus sinkron dengan informasi operasional bandara. *Belt coordinator* atau petugas *baggage monitoring* memiliki peran penting dalam memastikan bahwa *signage* maskapai, khususnya yang menunjukkan nomor *conveyor belt* bagasi, sesuai dengan data real-time pada *Flight Information Display System* (FIDS). Petugas bertanggung jawab menyiapkan dan menempatkan signage yang mengarah kepada lokasi klaim bagasi, sekaligus memantau perubahan informasi seperti perpindahan belt dan kondisi bagasi yang sedang diproses. Dengan demikian, efektivitas *airline signage* merupakan kolaborasi antara desain informasi dan pengelolaan operasional untuk memastikan akurasi, keterbaruan, serta kemudahan pemahaman bagi penumpang.

3.3.2 Maskapai Jetstar Airways

Maskapai penerbangan merupakan badan usaha yang menyediakan layanan angkutan udara, baik untuk penumpang maupun barang. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, maskapai memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Dalam konteks layanan di bandara, maskapai bertanggung jawab atas penyediaan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang, termasuk signage terkait proses keberangkatan maupun kedatangan.

Jetstar Airways merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier/LCC*) yang beroperasi di bawah Qantas Group. Sebagai maskapai berbiaya rendah, Jetstar mengadopsi model bisnis yang menekankan efisiensi operasional, struktur biaya yang ketat, serta segmentasi pasar yang memprioritaskan biaya perjalanan terjangkau di atas layanan tambahan atau kemewahan. Pada maskapai LCC, banyak layanan non-esensial dikurangi atau dialihkan menjadi layanan berbayar, sehingga sebagian fungsi informasi di bandara lebih banyak

mengandalkan signage, personel *ground handling*, serta sistem informasi bandara seperti FIDS.

Maskapai seperti Jetstar Airways diwajibkan untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan penumpang dilakukan sesuai standar operasional, termasuk pengelolaan bagasi tercatat (*checked baggage*). Pada fase kedatangan, maskapai harus menyediakan informasi mengenai lokasi pengambilan bagasi serta memastikan bahwa bagasi dapat diklaim penumpang sesuai prosedur. Dalam praktiknya, maskapai bekerja sama dengan penyedia jasa *ground handling* seperti PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) untuk memenuhi kewajiban operasional tersebut, salah satunya melalui pengaturan *airline signage* dan koordinasi informasi bagasi bersama pihak bandara.

Pengaturan bagasi Jetstar juga mengikuti karakteristik LCC, yaitu pembelian bagasi tercatat secara opsional, sehingga volume dan variasi bagasi dapat berubah-ubah dan mempengaruhi proses penanganan bagasi pada saat kedatangan. Karakteristik ini menuntut pengaturan *signage* yang jelas untuk membedakan bagasi reguler, bagasi *oversize*, maupun kemungkinan perpindahan belt akibat kebutuhan operasional.

Maskapai wajib menyediakan informasi yang benar, tepat waktu, dan mudah diakses oleh penumpang terkait kedatangan, pengambilan bagasi, dan kondisi operasional lainnya. Bagi maskapai LCC seperti Jetstar, kewajiban ini tidak hilang walaupun struktur layanan dibuat sederhana; maskapai tetap harus memastikan bahwa penyampaian informasi kepada penumpang berlangsung efektif, baik melalui staf maupun melalui media informasi seperti *signage* dan FIDS. Oleh karena itu, efektivitas dan kelengkapan *signage* Jetstar menjadi sangat penting dalam memenuhi kebutuhan penumpang di area klaim bagasi.

3.3.3 Area Klaim Bagasi

Area klaim bagasi (*baggage claim area*) merupakan bagian dari terminal kedatangan yang menjadi titik akhir dalam proses penanganan bagasi penumpang. Area ini berfungsi untuk memfasilitasi pengambilan bagasi tercatat yang diproses melalui *baggage handling system* dan disalurkan menuju *conveyor belt*. Area klaim bagasi termasuk dalam zona kritis karena penumpang pada tahap ini cenderung dalam kondisi lelah, terburu-buru, atau cemas terhadap keberadaan bagasi mereka. Oleh sebab itu, efektivitas alur informasi dan kejelasan signage sangat menentukan kenyamanan penumpang.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara pengawasan operasional di area ini dijalankan oleh *belt coordinator* atau petugas *baggage monitoring*, yang bertugas memantau proses penyaluran bagasi, memastikan kesesuaian data FIDS, serta menginformasikan nomor *belt* kepada penumpang melalui *signage* maskapai. Petugas ini juga bertanggung jawab dalam menangani kondisi tidak normal seperti keterlambatan bagasi, perpindahan *belt*, atau bagasi yang tertahan di ruang *make-up area*.

Area klaim bagasi memerlukan papan petunjuk yang lebih terarah, jelas, dan konsisten karena kompleksitas alur pergerakan penumpang pada area ini relatif tinggi. Penempatan signage yang tidak tepat dapat memperlambat arus penumpang dan berpotensi menimbulkan penumpukan. Oleh karena itu, area klaim bagasi menjadi lokasi strategis yang memerlukan kombinasi manajemen informasi, koordinasi operasional, dan desain signage yang efektif untuk memastikan kelancaran proses pengambilan bagasi.

3.4 Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada pelayanan kedatangan penumpang, khususnya Jetstar Airways di area klaim bagasi, ditemukan bahwa permasalahan utama yang sering muncul adalah tingginya frekuensi pertanyaan penumpang terkait informasi bagasi, seperti perubahan *conveyor belt*, keterlambatan bagasi (*delayed baggage*), letak bagasi yang belum diklaim penumpang (*unclaim baggage*), serta penanganan bagasi berukuran besar (*oversize baggage*). Permasalahan ini terjadi karena penyampaian perubahan informasi operasional yang kurang efektif, contohnya perpindahan belt akibat penyesuaian jumlah kedatangan pesawat dari berbagai rute tidak selalu dapat tersampaikan secara cepat dan jelas kepada penumpang.

Selama pelaksanaan OJT, permasalahan di area klaim bagasi Jetstar Airways oleh penulis telah didokumentasikan. Berikut merupakan hasil observasi penulis terhadap situasi permasalahan tingginya frekuensi pertanyaan penumpang terkait informasi bagasi, seperti perubahan *conveyor belt*, keterlambatan bagasi (*delayed baggage*), letak bagasi yang belum diklaim penumpang (*unclaim baggage*), serta penanganan bagasi berukuran besar (*oversize baggage*) pada pelayanan kedatangan penumpang di area klaim bagasi.

Tabel 3. 1 Dokumentasi Permasalahan Laporan OJT

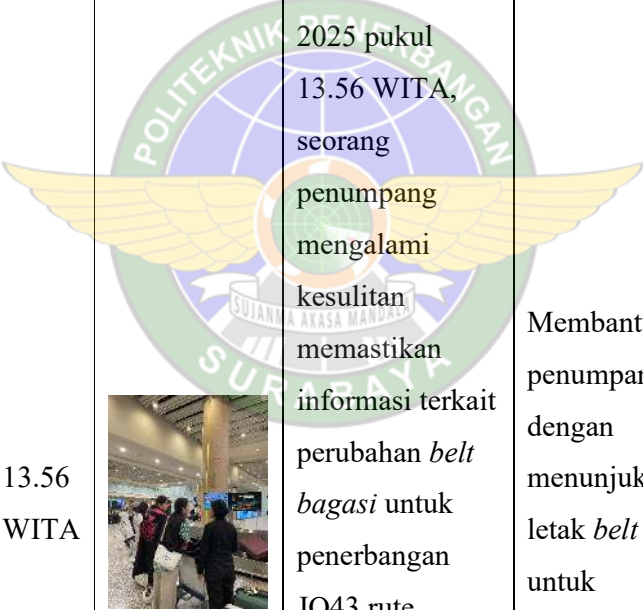
No.	Tanggal	Pukul	Bukti	Keterangan	Penanganan	Dasar
1.	16 Oktober 2025	09. 12 WITA		Pada tanggal 16 Oktober 2025 pukul 09.12 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ110 rute Perth mengalami kendala dalam	Petugas membantu penumpang dengan menunjukkan letak klaim bagasi <i>oversize baggage</i> dan memeriksa <i>tagnya</i> .	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang

				menemukan lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> di area klaim bagasi, tepatnya pada <i>belt</i> 6. Kendala tersebut disebabkan oleh kurangnya <i>airline signage</i> yang menunjukkan arah menuju area klaim bagasi <i>oversize</i>. Petugas kemudian membantu dengan mengarahkan penumpang secara langsung ke lokasi yang dimaksud.		Angkutan Udara. <i>Passanger Service Manual, Baggage Service Initial and Refreshment</i> JAS Learning Center PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk.
2.	21 Oktober 2025	18. 20 WITA		Pada tanggal 21 Oktober 2025 pukul 18.20 WITA, penumpang dari penerbangan JQ37 rute	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak <i>unclaim baggage</i> dan memeriksa	

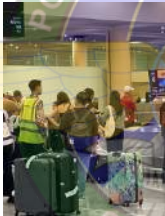
				Sydney mengalami kendala dalam menemukan lokasi bagasi yang belum diambil (<i>unclaimed baggage</i>). Bagasi tersebut berada di area klaim bagasi, tepatnya pada lokasi klaim bagasi di <i>belt 4</i>. Penumpang memerlukan bantuan untuk mengetahui posisi bagasi tersebut, sehingga petugas memberikan penjelasan dan mengarahkan penumpang secara langsung ke lokasi <i>unclaimed baggage</i> yang	<i>baggage tag</i> mereka.	
--	--	--	--	--	-----------------------------------	--

				dimaksud.		
3.	21 Oktober 2025	23.06 WITA		Pada tanggal 21 Oktober 2025 pukul 23.06 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ42 rute Singapura mengalami kesulitan dalam mengisi formulir <i>self report</i> untuk pelaporan bagasi terlambat. Penumpang tersebut berada di area klaim bagasi, tepatnya pada <i>belt 2</i>. Petugas kemudian memberikan bantuan dengan membantu pengisian formulir <i>self report</i> serta melakukan pemeriksaan terhadap	Membantu penumpang mengisi formulir <i>self report</i> dan memeriksa <i>baggage tag</i> serta <i>boarding pass</i> mereka.	

				<i>baggage tag</i> dan <i>boarding pass</i> untuk memastikan kelengkapan data yang diperlukan.		
4.	21 Oktober 2025	23.10 WITA		Pada 21 Oktober 2025 pukul 23.10 WITA, seorang penumpang mengalami kesulitan menemukan bagasi yang belum diambil di belt 6. Setelah dicek, petugas mendapati bahwa bagasi tersebut termasuk bagasi terlambat dari penerbangan JQ93 Gold Coast. Petugas kemudian membantu dengan menunjukkan	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak klaim bagasi yang tersisa dan memeriksa <i>baggage tag</i>nya. Kemudian mencocokkan dengan pemberitahuan keterlambatan bagasi penumpang dari maskapai.	

				lokasi <i>unclaim baggage</i>, memeriksa <i>baggage tag</i>, dan mencocokkan dengan pemberitahuan keterlambatan dari maskapai.		
5.	22 Oktober 2025	13.56 WITA		Pada 22 Oktober 2025 pukul 13.56 WITA, seorang penumpang mengalami kesulitan memastikan informasi terkait perubahan <i>belt bagasi</i> untuk penerbangan JQ43 rute Melbourne. Petugas kemudian membantu dengan menunjukkan lokasi <i>belt bagasi</i> yang	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak <i>belt bagasi</i> untuk penerbangan mereka.	

				benar untuk penerbangan tersebut.		
6.	22 Oktober 2025	16.03 WITA		Pada 22 Oktober 2025 pukul 16.03 WITA, seorang penumpang mengalami kesulitan mengonfirmasi pemberitahuan terkait penanganan keterlambatan bagasi dari maskapai untuk penerbangan JQ33 dari Melbourne, yang tiba di <i>belt</i> 5. Petugas kemudian membantu dengan memeriksa pemberitahuan tersebut dan mengarahkan penumpang untuk	Membantu penumpang dengan memeriksa pemberitahuan tersebut dan mengarahkan penumpang untuk melaporkan ke <i>counter area</i>.	

				melakukan pelaporan di <i>counter area</i> .		
7.	23 Oktober 2025	11.55 WITA		Pada 23 Oktober 2025 pukul 11.55 WITA, seorang penumpang mengalami kesulitan memastikan informasi terkait perubahan <i>belt</i> bagasi untuk penerbangan JQ57 dari Brisbane, yang terletak di <i>belt</i> 6. Petugas kemudian membantu dengan menunjukkan lokasi <i>belt</i> bagasi yang benar untuk penerbangan tersebut.	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak <i>belt</i> bagasi untuk penerbangan mereka.	

8.	23 Oktober 2025	13.24 WITA		Pada 23 Oktober 2025 pukul 13.24 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ83 Darwin mengalami kesulitan dalam mengonfirmasi pemberitahuan terkait penanganan keterlambatan bagasi dari pihak maskapai. Petugas kemudian membantu dengan memeriksa pemberitahuan tersebut dan mengarahkan penumpang untuk melakukan pelaporan di <i>counter area</i>.	Membantu penumpang dengan memeriksa pemberitahuan tersebut dan mengarahkan penumpang untuk melaporkan ke <i>counter area</i>.	
----	-----------------------	---------------	--	---	--	--

9.	24 Oktober 2025	13.59 WITA		Pada 24 Oktober 2025 pukul 13.59 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ43 Melbourne mengalami kesulitan menemukan lokasi bagasi yang belum diambil (<i>unclaim baggage</i>). Petugas kemudian membantu dengan menunjukkan lokasi <i>unclaim baggage</i> serta memeriksa <i>baggage tag</i> penumpang untuk memastikan kecocokan data.	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak <i>unclaim baggage</i> dan memeriksa <i>baggage tag</i> mereka.	
----	-----------------------	---------------	--	---	--	--

10.	25 Oktober 2025	21.00 WITA		Pada 25 Oktober 2025 pukul 21.00 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ35 rute Melbourne mengalami kesulitan menemukan lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> di area klaim bagasi, tepatnya pada <i>belt</i> 6, akibat kurangnya <i>signage</i> maskapai yang menunjukkan arah tersebut. Petugas kemudian membantu dengan mengarahkan penumpang secara langsung ke lokasi klaim bagasi.	Membantu petugas dengan mengarahkan penumpang secara langsung ke lokasi klaim bagasi <i>oversize</i>.	
-----	-----------------------	---------------	--	--	--	--

11.	25 Oktober 2025	21.35 WITA		Pada 25 Oktober 2025 pukul 21.35 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ37 asal Sydney mengalami kesulitan dalam mengisi formulir <i>self report</i> untuk pelaporan bagasi terlambat. Penumpang berada di area klaim bagasi. Petugas kemudian membantu dengan mengisi formulir <i>self report</i> serta memeriksa <i>baggage tag</i> dan <i>boarding pass</i> penumpang untuk memastikan kelengkapan	Membantu penumpang mengisi formulir <i>self report</i> dan memeriksa <i>baggage tag</i> serta <i>boarding pass</i> mereka.	

				data yang diperlukan.		
12.	25 Oktober 2025	22.30 WITA		Pada 25 Oktober 2025 pukul 22.30 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ42 rute Singapura mengalami kesulitan menemukan lokasi bagasi yang belum diambil (<i>unclaimed baggage</i>) di area klaim bagasi, yang berada di <i>belt 5</i>. Petugas kemudian memberikan penjelasan dan mengarahkan penumpang secara langsung ke lokasi <i>unclaimed baggage</i>.	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak <i>unclaim baggage</i> dan memeriksa <i>baggage tag</i> mereka.	

13.	26 Oktober 2025	19.47 WITA		Pada 26 Oktober 2025 pukul 19.47 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ33 dari Melbourne mengalami kesulitan menemukan bagasi yang belum diambil di <i>belt</i> 6. Petugas kemudian membantu dengan menunjukkan lokasi <i>unclaim baggage</i>, memeriksa <i>baggage tag</i>, serta mencocokkan dengan pemberitahuan keterlambatan dari maskapai.	
-----	-----------------------	---------------	--	--	--

14.	26 Oktober 2025	20.45 WITA		Pada 26 Oktober 2025 pukul 20.45 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ116 rute Perth mengalami kesulitan memastikan informasi terkait perubahan <i>belt</i> bagasi, yang terletak di <i>belt</i> 4. Petugas kemudian membantu dengan menunjukkan lokasi <i>belt</i> bagasi yang sesuai untuk penerbangan tersebut.	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak <i>belt</i> bagasi untuk penerbangan mereka.	
15.	26 Oktober 2025	22.00 WITA		Pada 26 Oktober 2025 pukul 22.00 WITA, seorang penumpang dari penerbangan	Petugas membantu penumpang dengan menunjukkan letak klaim	

				JQ127 rute Adelaide mengalami kesulitan menemukan lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> di area klaim bagasi, tepatnya di <i>belt</i> 6, akibat kurangnya <i>signage</i> maskapai yang menunjukkan arah tersebut. Petugas kemudian membantu dengan mengarahkan penumpang secara langsung ke lokasi klaim bagasi <i>oversize</i>.	bagasi <i>oversize</i> dan memeriksa <i>baggage tag</i>nya.	
16.	27 Oktober 2025	19.27 WITA		Pada 27 Oktober 2025 pukul 19.27 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ33 rute	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak klaim bagasi yang tersisa dan	

				Melbourne mengalami kesulitan menemukan bagasi yang belum diambil di <i>belt</i> 6. Setelah dilakukan pemeriksaan, petugas mendapati bahwa salah satu bagasi tersebut merupakan bagasi terlambat dari penerbangan. Petugas kemudian membantu dengan menunjukkan lokasi <i>unclaim baggage</i>, memeriksa <i>baggage tag</i>, serta mencocokkan dengan pemberitahuan	memeriksa <i>baggage tag</i>nya. Kemudian mencocokkan dengan pemberitahuan keterlambatan bagasi penumpang dari maskapai.	
--	--	--	--	--	---	--

				keterlambatan dari maskapai.		
17.	27 Oktober 2025	20.47 WITA		Pada 27 Oktober 2025 pukul 20.47 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ116 rute Perth mengalami kesulitan menemukan lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> di area klaim bagasi, tepatnya pada <i>belt</i> 6, akibat kurangnya signage maskapai yang menunjukkan arah tersebut. Petugas kemudian membantu dengan mengarahkan penumpang secara langsung	Membantu petugas dengan mengarahkan penumpang secara langsung ke lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> dan memeriksa bagasi <i>tag</i> penumpang.	

				ke lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> .		
18.	27 Oktober 2025	22.50 WITA		Pada 27 Oktober 2025 pukul 22.50 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ93 rute Gold Coast mengalami kesulitan menemukan lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> di area klaim bagasi, tepatnya pada <i>belt</i> 6, akibat kurangnya <i>signage</i> maskapai yang menunjukkan arah tersebut. Petugas kemudian membantu dengan mengarahkan penumpang secara langsung	Petugas membantu penumpang dengan menunjukkan letak klaim bagasi <i>oversize</i>	

				ke lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> .		
19.	28 Oktober 2025	09.25 WITA		Pada 28 Oktober 2025 pukul 09.25 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ110 rute Perth mengalami kesulitan menemukan lokasi bagasi yang belum diambil (<i>unclaimed baggage</i>) di area klaim bagasi, yang berada di <i>belt 3</i>. Petugas kemudian membantu dengan menunjukkan lokasi <i>unclaimed baggage</i> dan memeriksa <i>baggage tag</i> penumpang	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak <i>unclaim baggage</i> dan memeriksa <i>baggage tag</i> mereka.	

				untuk memastikan kecocokan data.		
20.	28 Oktober 2025	12.14 WITA		Pada 28 Oktober 2025 pukul 12.14 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ57 rute Brisbane mengalami kesulitan memastikan informasi perubahan <i>belt</i> bagasi. Petugas kemudian memberikan penjelasan dan mengarahkan penumpang menuju <i>belt 5</i> sebagai lokasi pengambilan bagasi yang benar.	Membantu penumpang dengan menunjukkan letak <i>belt</i> bagasi untuk penerbangan mereka.	

21.	28 Oktober 2025	14.47 WITA		Pada 28 Oktober 2025 pukul 14.47 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ42 rute Singapura mengalami kendala dalam mengonfirmasi pemberitahuan keterlambatan bagasi yang dikirimkan oleh maskapai. Petugas kemudian memeriksa pemberitahuan tersebut dan mengarahkan penumpang untuk melakukan pelaporan lanjutan ke <i>counter area</i>.	Membantu penumpang memeriksa pemberitahuan dan mengarahkan pelaporan ke <i>counter area</i>.	
-----	-----------------------	---------------	--	---	---	--

22.	28 Oktober 2025	17.05 WITA		Pada 28 Oktober 2025 pukul 17.05 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ127 rute Adelaide mengalami kesulitan menemukan lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> di area klaim bagasi, tepatnya pada <i>belt</i> 6, karena kurangnya <i>signage</i> maskapai. Petugas kemudian membantu dengan mengarahkan penumpang secara langsung ke lokasi klaim bagasi <i>oversize</i>.	Mengarahkan penumpang ke lokasi klaim bagasi <i>oversize</i> dan memastikan bagasi sesuai dengan <i>baggage tag</i>.
-----	-----------------------	---------------	--	---	---

23.	28 Oktober 2025	20.36 WITA		Pada 28 Oktober 2025 pukul 20.36 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ37 asal Sydney mengalami kesulitan menemukan bagasi yang belum diambil di <i>belt</i> 4. Setelah dilakukan pengecekan, petugas memastikan bahwa bagasi penumpang berada di area <i>unclaimed baggage</i>. Petugas kemudian menunjukkan lokasi tersebut kepada penumpang.	Menunjukkan letak <i>unclaim baggage</i> dan membantu memeriksa <i>baggage tag</i>.
-----	-----------------------	---------------	--	---	--

24.	29 Oktober 2025	10.22 WITA		Pada 29 Oktober 2025 pukul 10.22 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ43 rute Melbourne mengalami kesulitan menemukan bagasi yang belum diambil di <i>belt</i> 4. Setelah dilakukan pengecekan, petugas memastikan bahwa bagasi penumpang berada di area <i>unclaimed baggage</i>. Petugas kemudian menunjukkan lokasi tersebut kepada penumpang.	Menunjukkan letak <i>unclaim baggage</i> dan membantu memeriksa <i>baggage tag</i>.
-----	-----------------------	---------------	--	--	--

25.	29 Oktober 2025	16.48 WITA		Pada 29 Oktober 2025 pukul 16.48 WITA, seorang penumpang dari penerbangan JQ110 rute Perth mengalami kesulitan mengonfirmasi status bagasi mereka setelah menerima pemberitahuan dari maskapai. Petugas melakukan pengecekan dan menjelaskan bahwa bagasi penumpang termasuk dalam daftar bagasi yang terlambat.	Membantu memeriksa status bagasi dan memberikan arahan terkait proses pelaporan ke <i>counter area</i>.	
-----	-----------------	------------	--	---	--	--

Tabel 3.1 memuat tentang beberapa kejadian yang terjadi di area klaim bagasi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali terkait proses klaim bagasi penumpang Jetstar Airways oleh PT JAS. Seluruh data pada tabel menggambarkan berbagai bentuk kendala yang dialami penumpang dalam menemukan lokasi bagasi, seperti bagasi *oversize*, *unclaimed baggage*, maupun bagasi terlambat.

Berdasarkan observasi penulis, masalah tersebut disebabkan oleh kurangnya *airline signage* Jetstar Airways di area klaim bagasi, sehingga penumpang kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait proses klaim bagasi mereka.



Gambar 3. 7 Penumpang dengan Bagasi *Oversize*

Situasi tersebut semakin tidak didukung oleh ketiadaan *airline signage* berupa podium layanan informasi maskapai untuk Jetstar Airways di area klaim bagasi dan banyaknya kedatangan penerbangan maskapai Jetstar dari berbagai rute di waktu yang berdekatan. Ketiadaan podium layanan informasi maskapai mengakibatkan penumpang kesulitan menemukan staf yang bertugas ketika memerlukan klarifikasi terkait informasi bagasi. Petugas *belt coordinator* atau *baggage monitoring* memang berada di sekitar area operasional, tetapi posisi mereka tidak memiliki penanda khusus yang mudah diidentifikasi publik. Hal ini mengakibatkan penumpang cenderung berkeliling mencari petugas, yang pada akhirnya menciptakan ketidaknyamanan, kepadatan, serta memperpanjang waktu penanganan keluhan.

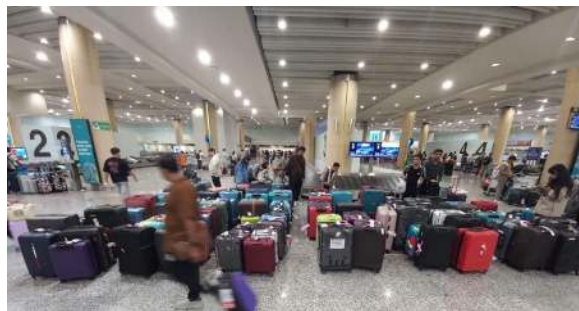
Selain itu, tingginya intensitas kedatangan penerbangan Jetstar Airways dari berbagai rute internasional dalam rentang waktu yang berdekatan turut memperbesar potensi munculnya perubahan informasi bagasi secara mendadak. Waktu kedatangan yang berdekatan tersebut menyebabkan keterbatasan kapasitas *conveyor belt* serta kebutuhan penyesuaian operasional yang cepat, seperti pergantian *belt* atau penundaan pengeluaran bagasi. Kondisi ini membuat

penyampaian informasi harus dilakukan dengan sangat responsif, sehingga ketiadaan podium layanan informasi dan minimnya *signage* semakin memperburuk kebingungan penumpang dalam mengakses informasi klaim bagasi.



Gambar 3. 8 Area Klaim Bagasi *Oversize*

Minimnya *signage* khusus, seperti tanda untuk *oversize baggage*, Jetstar *baggage claim information*, maupun petunjuk perubahan *belt*, mengurangi efektivitas navigasi dan akses informasi penumpang di area klaim bagasi yang menyebabkan alur pergerakan penumpang menjadi tidak efisien. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa penumpang lebih sering bertanya kepada petugas dibanding mengikuti informasi visual yang tersedia. Dengan demikian, fokus permasalahan dapat dirumuskan sebagai kurangnya *airline signage* (media informasi visual) dan tidak tersedianya titik layanan informasi maskapai (podium maskapai) khusus Jetstar Airways sehingga penumpang Jetstar Airways kesulitan memperoleh pembaruan informasi terkait proses klaim bagasi mereka.



Gambar 3. 9 *Unclaim Baggage Collection* Tanpa Signage Maskapai

3.5 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, solusi utama yang dapat diusulkan berkaitan dengan peningkatan fasilitas informasi maskapai melalui penyediaan *airline signage* dan *service podium* oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai *ground handling provider* Jetstar Airways. Upaya ini bertujuan untuk memperbaiki alur informasi kepada penumpang dan meningkatkan kualitas pelayanan di area klaim bagasi.



Gambar 3. 10 Contoh Podium Layanan Informasi Maskapai

Pertama, pengadaan *airline signage* berupa podium layanan informasi Jetstar Airways (*airline information desk*) di area *conveyor belt* merupakan langkah strategis untuk memudahkan penumpang memperoleh informasi secara cepat ketika terjadi perubahan operasional. Keberadaan podium dengan identitas visual maskapai akan mempermudah penumpang menemukan petugas yang bertugas. Podium ini juga dapat menjadi titik resmi untuk menyampaikan informasi terkait keterlambatan bagasi, laporan kehilangan, dan prosedur klaim lainnya.



Gambar 3. 11 Gambar Perencanaan *Airline Signage* Jetstar

Kedua, diperlukan penambahan dan standarisasi *airline signage*, meliputi:

1. *Sign oversize baggage*, untuk menunjukkan lokasi pengambilan bagasi berukuran besar yang tidak keluar melalui *conveyor belt*.
2. *Sign baggage claim area*, yang menunjukkan identitas maskapai dan diletakkan di sekitar belt yang sedang digunakan.
3. *Sign baggage collection*, yang memudahkan penumpang mengidentifikasi letak *unclaim baggage* atau bagasi belum diambil penumpang.

Signage ini perlu dirancang dengan memerhatikan efektivitas penyampaian informasi layanan kepada pengguna jasa secara jelas terutama di area klaim bagasi bandara. Dengan penerapan rekomendasi tersebut, diharapkan proses klaim bagasi Jetstar Airways menjadi lebih tertata, mengurangi kebingungan penumpang, serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada pelayanan kedatangan penumpang Jetstar Airways di area klaim bagasi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang muncul berkaitan dengan ketidakefektifan penyampaian informasi operasional bagasi kepada penumpang. Dinamika operasional seperti pergantian *conveyor belt*, keterlambatan pergerakan bagasi, serta proses penanganan *oversize baggage* seringkali tidak tersampaikan dengan jelas kepada penumpang. Kondisi ini menyebabkan tingginya frekuensi pertanyaan dan kebutuhan klarifikasi dari penumpang kepada petugas.

Ketiadaan *airline signage* berupa podium layanan informasi untuk maskapai Jetstar Airways semakin menyulitkan akses informasi dan komunikasi tersebut. Akibatnya, penumpang mengalami kesulitan dalam menemukan staf yang bertugas. Hal ini berdampak pada ketidakefisienan alur layanan dan menurunkan tingkat kenyamanan penumpang. Selain hal tersebut, minimnya *airline signage*, seperti petunjuk *oversize baggage*, identifikasi *belt* maskapai, dan informasi klaim bagasi menjadi penyebab rendahnya efektivitas penyampaian informasi kepada penumpang. Ketidakhadiran *airline signage* menyebabkan penumpang lebih bergantung pada petugas dibanding informasi visual yang tersedia.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inti permasalahan terletak pada kurangnya media informasi visual dan ketiadaan titik layanan informasi maskapai Jetstar Airways, yang berdampak pada rendahnya efektivitas komunikasi operasional di area klaim bagasi. Upaya peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan pengalaman penumpang dan mendukung profesionalitas layanan ground handling oleh PT JAS.

4.2 Penutup

Melalui pelaksanaan OJT ini, penulis memperoleh pemahaman mendalam mengenai pentingnya sistem penyampaian informasi yang efektif dalam mendukung operasi layanan penumpang di area klaim bagasi. Pengalaman ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis operasional, tetapi juga pada efektivitas komunikasi visual dan ketersediaan fasilitas informasi yang mudah diakses oleh penumpang.

Solusi yang direkomendasikan yakni penyediaan *airline signage* berupa podium layanan informasi Jetstar Airways, serta penambahan *airline signage* berupa *sign oversize baggage*, *signage* identitas maskapai, dan petunjuk area klaim bagasi diharapkan dapat meningkatkan kejelasan informasi bagi penumpang serta memperkuat standar pelayanan PT JAS sebagai *ground handling provider*. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu menciptakan proses klaim bagasi yang lebih tertata, mengurangi kebingungan penumpang, dan meningkatkan citra pelayanan Jetstar Airways maupun PT JAS secara keseluruhan.

Penulis berharap bahwa hasil evaluasi dan rekomendasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi unit terkait untuk meningkatkan kualitas layanan informasi di area kedatangan. Semoga laporan OJT ini memberikan manfaat praktis bagi instansi tempat pelatihan serta menjadi pengalaman pembelajaran berharga bagi penulis dalam memahami dinamika operasional dunia penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*.
- PT Jasa Angkasa Semesta. (2024). *Laporan Tahunan Terintegrasi PT Jasa Angkasa Semesta*.
- PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk., & JAS Learning Center. (2021). *Passanger Service Manual, Baggage Service Initial and Refreshment*.
- MTU. (2024). *Pedoman OJT MTU 2024 V Kurikulum Baru*.
- Anadwi, M. I., & Nasution, F. F. Y. (2024). Pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia oleh PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 6. <https://doi.org/10.47134/piase.v1i3.2624>
- Pinasthika, L. T., & Rizaldi, M. (2018, October 3–6). *Signage effectivity in Soekarno-Hatta International Airport Terminal 3*. 2nd Asia International Conference of Arts & Design, Langkawi, Malaysia.

LAMPIRAN



