

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
PROSES *COLLECTING STICKER BAGGAGE CLAIM TAG*
PADA DIVISI *LOST AND FOUND* PT. JASA ANGKASA
SEMESTA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh :

**YOPYLATUL MAHMUDAH
NIT. 30623023**

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

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
PROSES *COLLECTING STICKER BAGGAGE CLAIM TAG*
PADA DIVISI LOST AND FOUND PT. JASA ANGKASA
SEMESTA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh :

YOPYLATUL MAHMUDAH
NIT. 30623023

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

LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP PROSES
COLLECTING STICKER BAGGAGE CLAIM TAG PADA DIVISI *LOST AND
FOUND* PT. JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA I GUSTI
NGURAH RAI

Oleh :

YOPYLATUL MAHMUDAH
NIT. 30623023

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

Disetujui Oleh :

Assistant Supervisor


YURINDA RETNO SAFITRI
NIK. 2006343

Dosen Pembimbing


ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
JAS Learning Center Station Denpasar



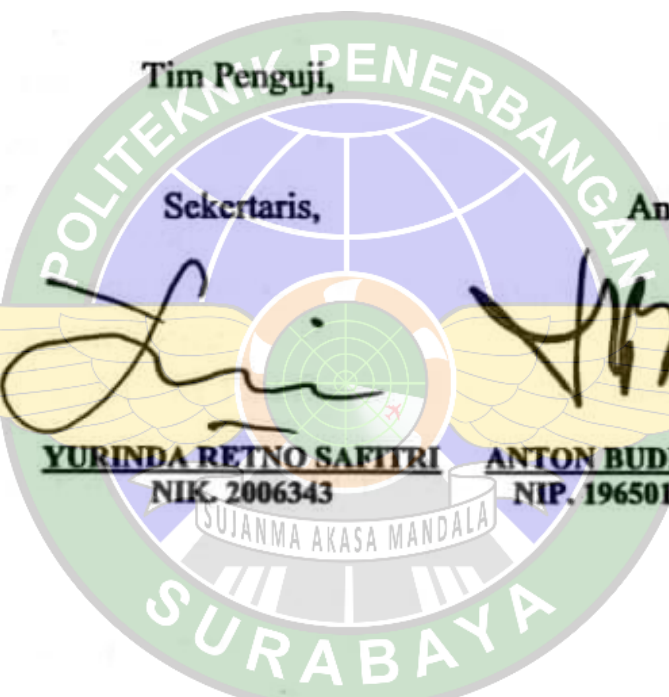
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji
Pada tanggal 20 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah
satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua, Sekretaris, Anggota,

The logo of Politeknik Penerbangan Surabaja is a circular emblem. It features a green outer ring with the text 'POLITEKNIK PENERBANGAN' at the top and 'SURABAYA' at the bottom. Inside the ring is a purple circle with a white grid pattern. In the center is a yellow circle with a green crosshair. Below the yellow circle is a white banner with the text 'SUJANMA AKASA MANDALA'.

RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

YURINDA RETNO SAFITRI
NIK. 2006343

ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi

The signature of Lady Silk Moonlight is a stylized, cursive script in black ink, written over a light blue grid background.
LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

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

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

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugrah dan lindungan pada hamba-Nya;
2. Ibu penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan ini dengan baik;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
5. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T., selaku dosen pembimbing *On the Job Training (OJT)* Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Ibu Ratna Sari Ningsih, selaku Section Head Commercial Training;
7. Bapak I Made Kartika, selaku Head Section Divisi Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
8. Seluruh staff divisi *Lost and Found* serta *Services* yang bertugas di PT. Jasa Angkasa Semesta Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
9. Seluruh rekan-rekan *On the Job Training (OJT)* Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya atas kebersamaan dan kerjasamanya;

Penulis menyadari bahwa Laporan *On the Job Training (OJT)* ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Denpasar, 14 Oktober 2025



YOPYLATUL MAHMUDAH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	2
BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT).....	4
2.1 Sejarah Singkat PT. Jasa Angkasa Semesta.....	4
2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	7
2.3 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta	9
2.3.1 Identitas PT. Jasa Angkasa Semesta	9
2.3.2 Visi dan Misi PT. JAS Airport Services	10
2.4 Struktur Organisasi PT. JAS	10
BAB III PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	11
3.1.1 Wilayah Kerja.....	11
3.1.2 Prosedur Pelayanan.....	13
3.2 Jadwal OJT.....	16
3.3 Tinjauan Teori.....	17
3.3.1 Ground Handling	17
3.3.2 Lost And Found	18
3.3.3 Baggage Claim.....	18
3.3.4 Sticker Baggage Claim Tag	19
3.3.5 Pengumpulan <i>Sticker Baggage Tag Number</i>	20
3.4 Permasalahan.....	22

3.5 Penyelesaian	24
BAB IV PENUTUP	26
4.1 Kesimpulan	26
4.1.1 Kesimpulan BAB III	26
4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT	26
4.2 Saran	27
4.2.1 Saran BAB III	27
4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta.....	4
Gambar 2. 2 Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	7
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. JAS	10
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT JAS Station Denpasar	10
Gambar 2. 5 Sticker Baggage Claim Tag.....	22
Gambar 2. 6 Penumpang Menolak Pemeriksaan Baggage Claim Tag	22
Gambar 2. 7 Sound Audio Pada Belt	25
Gambar 3. 1 Jadwal Duty OJT Divisi Lost and Found Bulan Oktober	17
Gambar 3. 2 Jadwal Duty OJT Divisi Services Bulan November	17



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Jasa Angkasa Semesta	9
--	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kegiatan On The Job Training (OJT) Divisi Lost&Found.....	30
Lampiran B. Kegiatan On The Job Training (OJT) Divisi Services.....	31



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu kegiatan penting dalam proses pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam dunia kerja nyata, khususnya di lingkungan industri penerbangan. Melalui kegiatan OJT, taruna dapat mengimplementasikan teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik di lapangan, serta memahami prosedur dan standar operasional di dunia kerja sesungguhnya.

Dalam pelaksanaannya, penulis ditempatkan pada Divisi *Lost and Found* dan *Services* di bawah naungan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang beroperasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Divisi ini memiliki tanggung jawab penting dalam menangani penumpang dan barang bawaan penumpang, khususnya yang mengalami kehilangan, tertukar, atau tidak diambil oleh pemiliknya. Salah satu proses penting dalam divisi ini adalah *collecting sticker baggage claim tag*, yaitu pengumpulan dan pencocokan tanda klaim bagasi milik penumpang sebagai bagian dari prosedur identifikasi dan penyelesaian masalah bagasi.

Namun, selama pelaksanaan OJT, penulis menemukan bahwa masih banyak penumpang yang belum memahami pentingnya proses *collect sticker baggage claim tag* dalam proses pengambilan dan penelusuran bagasi. Banyak penumpang yang sering kali mengabaikan tag tersebut atau bahkan kehilangannya, yang kemudian menghambat proses pelayanan di bagian *Lost and Found*. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan keterlambatan dalam proses identifikasi bagasi, menambah beban kerja petugas, serta dapat memengaruhi citra pelayanan bandara secara keseluruhan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam laporan OJT dengan judul “KURANGNYA

PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP PROSES COLLECTING STICKER BAGGAGE CLAIM TAG PADA DIVISI LOST AND FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI.”

Melalui laporan ini diharapkan dapat menggambarkan secara jelas bagaimana pentingnya proses *collecting sticker baggage claim tag*, serta memberikan masukan yang dapat meningkatkan pemahaman dan kepedulian penumpang terhadap prosedur tersebut.

1.2 Maksud dan Manfaat

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

1. Mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam kegiatan operasional di lapangan.;
2. Memahami secara menyeluruh proses kerja, tanggung jawab, dan prosedur yang diterapkan pada unit pelayanan di bandara;
3. Menumbuhkan sikap profesional, disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama dalam lingkungan kerja nyata;
4. Membentuk kesiapan mental dan kemampuan adaptasi terhadap dunia kerja setelah menyelesaikan masa studi;
5. Mengetahui fungsi serta peran berbagai fasilitas di bandara tempat OJT, khususnya yang berkaitan dengan operasional penerbangan, layanan terminal, dan bagasi;
6. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

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

1. Menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja nyata;
2. Mewujudkan lulusan transportasi udara yang berdaya saing tinggi dan memiliki kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

3. Mengembangkan kemampuan komunikasi, berpikir kritis, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan;
4. Menerapkan sikap disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja profesional;
5. Menumbuhkan rasa percaya diri dalam menghadapi berbagai situasi dan motivasi untuk berprestasi.
6. Meningkatkan pemahaman mengenai budaya kerja industri, etika profesional, serta pentingnya menjaga hubungan baik dengan rekan kerja maupun penumpang.



BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat PT. Jasa Angkasa Semesta



Gambar 2. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta
Sumber : <https://www.disnakerja.com/>

PT Jasa Angkasa Semesta (*JAS Airport Services*) merupakan salah satu penyedia layanan bandar udara terkemuka di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1984. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Soeleman Ardjasmita, S.H., Nomor 12 tanggal 8 Juni 1984, dan memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Nomor C2-7650.HT.01.01.Th.86 tertanggal 31 Oktober 1986, yang kemudian diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 99 tanggal 12 Desember 1986 Tambahan Nomor 1562. Sejak berdirinya, JAS Airport Services berkomitmen untuk memberikan layanan penunjang penerbangan (*ground handling services*) yang profesional, aman, dan efisien, sesuai dengan kebutuhan maskapai penerbangan baik domestik maupun internasional.

Kegiatan operasional JAS dimulai pada tahun 1985 di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta, dengan menangani maskapai-maskapai ternama seperti Singapore Airlines, Cathay Pacific, Lufthansa, dan Malaysia Airlines. Melalui kualitas layanan dan dedikasi tinggi terhadap keselamatan penerbangan, JAS berhasil memperluas jangkauan operasinya pada tahun 1989 ke berbagai bandar udara besar di Indonesia, termasuk Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai (Bali), Juanda (Surabaya), Sam Ratulangi (Manado), Polonia (Medan), dan Hasanuddin (Makassar).

Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Perseroan, JAS bergerak dalam bidang usaha penunjang jasa angkutan udara. Awalnya, kegiatan usaha JAS hanya berfokus pada layanan ground handling di bandara, tanpa mencakup bidang kargo dan pergudangan. Namun, perkembangan industri penerbangan dan meningkatnya kebutuhan pelanggan mendorong perusahaan untuk memperluas lini bisnisnya. Pada tahun 2000, JAS melakukan penggabungan usaha (*merger*) dengan unit bisnis kargo dan pergudangan milik PT Cardig Air, yang sebelumnya merupakan holding company JAS. Melalui integrasi ini, JAS memperluas cakupan layanannya, mencakup cargo handling, warehousing, serta berbagai layanan logistik udara lainnya, sehingga mampu memberikan solusi terpadu bagi para pengguna jasa.

Pada tahun yang sama, JAS juga mengalami perubahan status menjadi perusahaan terbuka (*public company*) dan memperoleh pernyataan efektif dari Badan Pengawas Pasar Modal (BAPEPAM) melalui Surat Nomor S-1420/PM/2002. Kemudian, pada tanggal 15 Juli 2000, saham-saham JAS resmi tercatat di Bursa Efek Surabaya (BES). Langkah ini menandai babak baru dalam perjalanan JAS sebagai perusahaan nasional yang berorientasi global. Selanjutnya, pada Februari 2004, *Singapore Airport Terminal Services Limited* (SATS) resmi menjadi salah satu pemegang saham perusahaan, memperkuat sinergi dan meningkatkan standar operasional JAS ke level internasional

Seiring dengan pertumbuhan bisnis, Anggaran Dasar Perseroan telah mengalami beberapa kali perubahan, termasuk penyesuaian terhadap modal dasar serta perubahan status hukum perusahaan. Perubahan terakhir dilakukan melalui Akta Nomor 7 tanggal 17 Februari 2003 yang dibuat oleh Notaris A. Partomuan Pohan, S.H., LL.M., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Nomor C-03775.HT.01.04.Th.2003 tertanggal 21 Februari 2003.

Hingga saat ini, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk beroperasi di bawah naungan PT Cardig Aero Services sebagai perusahaan induk, dan telah menjadi pemimpin pasar dalam sektor layanan penunjang operasional bandara di Indonesia. Dengan pengalaman lebih dari 40 tahun, JAS telah membangun

reputasi yang solid sebagai mitra strategis bagi maskapai penerbangan internasional maupun domestik di berbagai bandar udara besar.

Layanan utama yang disediakan oleh JAS meliputi ground handling, cargo handling, premium lounge services, flight support, serta pelatihan profesional melalui JAS Academy. Dalam bidang ground handling, JAS menangani seluruh proses penting seperti check-in penumpang, penanganan bagasi, pengisian bahan bakar, pembersihan kabin, pemanduan pesawat (marshalling), dan pushback. Seluruh proses tersebut dilakukan dengan standar keselamatan tinggi dan efisiensi waktu guna menjamin kelancaran rotasi penerbangan.

Pada sektor cargo handling, JAS telah mengembangkan fasilitas pergudangan modern di lima bandar udara utama di Indonesia, yaitu Soekarno-Hatta dan Halim Perdanakusuma (Jakarta), Juanda (Surabaya), I Gusti Ngurah Rai (Denpasar), serta Kertajati (Majalengka). Seluruh fasilitas tersebut dilengkapi dengan cold storage, sistem keamanan berlapis, serta teknologi ramah lingkungan untuk menjamin penanganan kargo yang aman dan efisien.

Dalam upaya meningkatkan kenyamanan penumpang, JAS juga mengoperasikan premium lounge di sejumlah bandara besar seperti Soekarno-Hatta, Juanda, I Gusti Ngurah Rai, dan Kertajati. Layanan ruang tunggu eksklusif ini dilengkapi dengan hidangan internasional, akses Wi-Fi, pusat bisnis, ruang merokok, serta layanan refleksi yang memberikan kenyamanan maksimal bagi penumpang. Saat ini, JAS melayani lebih dari 50 maskapai penerbangan, di mana 90 persen di antaranya merupakan maskapai internasional, serta lebih dari 150 perusahaan pengelola kargo dan pengirim barang.

2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2. 2 Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali
Sumber : <https://finance.detik.com/>

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara utama di Indonesia yang terletak di bagian selatan Pulau Bali. Secara administratif, bandara ini berada di wilayah Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari pusat Kota Denpasar. Bandara ini berfungsi sebagai pintu gerbang utama bagi penerbangan internasional menuju kawasan Indonesia bagian tengah dan timur, serta tercatat sebagai bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta di Tangerang, Banten.

Pembangunan awal bandara ini dimulai pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats*, atau yang kini setara dengan Kementerian Pekerjaan Umum. Pada masa itu, fasilitas yang dibangun hanyalah landasan pacu (airstrip) sederhana sepanjang sekitar 700 meter, yang terdiri dari hamparan rumput di tengah area ladang dan pemukiman Desa Tuban. Karena lokasinya berada di desa tersebut, masyarakat setempat menamainya sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Lima tahun kemudian, tepatnya pada tahun 1935, bandara ini mulai dilengkapi dengan fasilitas telegraf, dan maskapai KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) atau Royal Netherlands Indies Airways mulai melakukan penerbangan rutin ke kawasan Bali Selatan yang saat itu dikenal dengan nama South Bali Airfield.

Ketika Perang Dunia II pecah, pada tahun 1942 bandara ini dibom oleh pasukan Jepang dan kemudian diambil alih untuk kepentingan militer, terutama sebagai tempat pendaratan pesawat tempur dan pesawat angkut. Landasan yang

rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang menggunakan sistem pelat baja (Pear Still Plate), sehingga mampu menampung pesawat berukuran lebih besar. Pada periode 1942–1947, panjang landasan pacu ditingkatkan menjadi sekitar 1,2 kilometer dari yang semula hanya 700 meter.

Setelah perang usai, pada tahun 1949 bandara ini mengalami perbaikan menyeluruh. Dibangun gedung terminal dan menara pengawas sederhana dari kayu, serta mulai digunakan perangkat komunikasi penerbangan dengan sistem transceiver kode morse. Seiring dengan meningkatnya aktivitas penerbangan dan pariwisata di Bali, pemerintah Indonesia kemudian memutuskan untuk memperluas fasilitas bandara. Pada tahun 1963–1969 dilaksanakan Proyek Bandara Tuban, yang meliputi pembangunan terminal internasional dan perpanjangan landasan pacu dari 1,2 kilometer menjadi 2,7 kilometer, dengan tambahan overrun sepanjang 2×100 meter.

Dalam proyek tersebut, dilakukan pula reklamasi pantai sejauh 1,5 kilometer ke arah barat menggunakan material batu kapur dari Ungasan serta batu kali dan pasir dari Sungai Antosari, Tabanan. Setelah pembangunan terminal sementara dan perpanjangan runway selesai, pemerintah secara resmi membuka pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban pada 10 Agustus 1966. Nama Ngurah Rai kemudian disematkan sebagai penghormatan kepada I Gusti Ngurah Rai, pahlawan nasional asal Bali yang gugur dalam pertempuran melawan Belanda pada 20 November 1946.

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

Untuk menyesuaikan dengan meningkatnya jumlah penumpang dan volume kargo, pemerintah kembali melakukan pengembangan pada periode

1975–1978, termasuk pembangunan terminal internasional baru. Terminal lama kemudian dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sementara fasilitas terminal domestik sebelumnya digunakan untuk kegiatan kargo, jasa katering, dan gedung serbaguna.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terus berkembang menjadi pusat transportasi udara yang vital bagi Pulau Bali. Berbagai peningkatan infrastruktur, layanan, dan standar keselamatan telah membawa bandara ini meraih sejumlah penghargaan, termasuk pengakuan sebagai Bandara Terbaik di Dunia versi Airport Council International (ACI) pada tahun 2015. Hingga kini, bandara ini melayani puluhan rute penerbangan domestik dan internasional, menjadikannya gerbang utama wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia, khususnya ke destinasi pariwisata Pulau Bali.

2.3 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta

2.3.1 Identitas PT. Jasa Angkasa Semesta

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Jasa Angkasa Semesta

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Jasa Angkasa Semesta (<i>JAS Airport Services</i>)
Tanggal Pendirian	08 Juni 1984
Dasar Hukum Pendirian	Akta Notaris Soeleman Ardjasmita, S.H., Nomor 12 Tahun 1984
Induk Perusahaan	PT Cardig Aero Services (CAS Group)
Produk dan Layanan Utama	<i>Ground Handling Services</i> <i>Cargo & Warehouse Handling</i> <i>Premium Lounge (Tujuwan Lounge)</i> <i>Flight Support Services</i> <i>Training & Certification (JAS Academy)</i>
Wilayah Operasional (2025)	± 9 Bandara utama di Indonesia (Soekarno-Hatta, Ngurah Rai, Juanda, Hasanuddin, Sam Ratulangi, Kualanamu, Halim Perdanakusuma, Kertajati, dan Yogyakarta International Airport)
Jumlah Maskapai yang Dilayani (2025)	± 56 Maskapai (Internasional dan Domestik)
Sertifikasi Internasional	ISAGO (<i>IATA Safety Audit for Ground Operations</i>) TAPA FSR Level C (<i>Facility Security Requirement</i>) ISO 9001:2015 (<i>Quality Management System</i>)

2.3.2 Visi dan Misi PT. JAS Airport Services

1. Visi

“To be the First Choice Provider of Airport Services and Solutions in Indonesia.”

Menjadi Penyedia Layanan dan Solusi Bandar Udara Pilihan Utama di Indonesia.

2. Misi

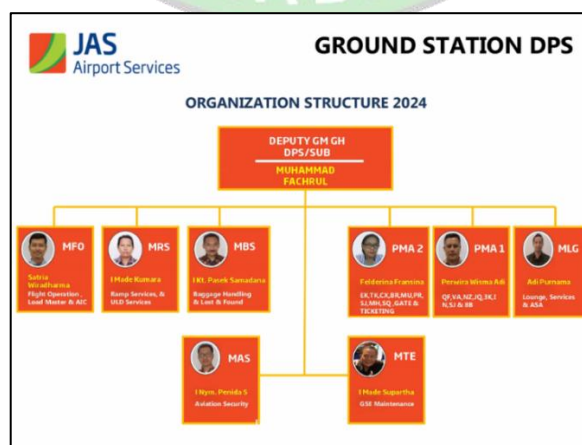
“To Provide Service Excellence through Professionalism and Innovation.”

Memberikan Keunggulan Layanan (Service Excellence) melalui Profesionalisme dan Inovasi.

2.4 Struktur Organisasi PT. JAS



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. JAS



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT JAS Station Denpasar

BAB III

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan On The Job Training (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Berikut merupakan wilayah kerja yang meliputi :

1. *Lost Luggage (Lost & Found)*
2. *Servv ices*

Kegiatan OJT ini dilaksanakan di bawah bimbingan supervisor dan staff Divisi Passenger Services serta Lost and Found Department. Pelaksanaan dilakukan secara langsung di area operasional terminal kedatangan dan keberangkatan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.

3.1.1 Wilayah Kerja

A. Divisi Lost Luggage (Lost & Found)

Divisi Lost and Found merupakan salah satu bagian penting dalam operasional pelayanan di bandara yang berfokus pada penanganan berbagai permasalahan terkait bagasi penumpang. Unit ini bertanggung jawab memastikan setiap bagasi yang mengalami kendala, baik keterlambatan, kerusakan, kehilangan, maupun tertukar dapat ditangani secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, divisi ini juga berperan dalam pengelolaan barang-barang temuan yang tertinggal di area bandara atau di dalam pesawat, serta membantu proses klaim kompensasi bagi penumpang yang mengalami kerugian atas bagasinya.

Dalam menjalankan tugasnya, divisi Lost and Found bekerja berdasarkan prosedur operasional yang telah distandarkan secara internasional, serta berkoordinasi dengan berbagai pihak seperti maskapai, unit ground handling, dan pihak keamanan bandara. Setiap

laporan atau temuan terkait bagasi akan dicatat dan ditindaklanjuti secara sistematis agar dapat ditemukan atau diselesaikan dengan cepat dan tepat. Proses pelacakan dan pengelolaan data dilakukan menggunakan sistem khusus yang memungkinkan pertukaran informasi antarbandara di seluruh dunia.

Selain fokus pada aspek teknis, divisi ini juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang humanis dan profesional kepada penumpang yang mengalami kendala bagasi. Sikap empati, kemampuan komunikasi, serta ketepatan informasi menjadi hal penting dalam menjaga kepercayaan penumpang terhadap layanan bandara. Melalui peran strategisnya, Divisi Lost and Found berkontribusi besar dalam menjaga citra positif dan kredibilitas PT Jasa Angkasa Semesta sebagai penyedia layanan ground handling yang unggul di tingkat nasional maupun internasional.

B. Divisi Services

Divisi Services merupakan salah satu unit kerja utama di bawah naungan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang di lingkungan bandar udara. Divisi ini berperan dalam memastikan seluruh proses pelayanan penumpang baik kedatangan maupun keberangkatan agar berjalan dengan aman, cepat, nyaman, serta sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan ketentuan yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan.

Dalam pelaksanaannya, Divisi Services berfokus pada penyediaan bantuan dan pendampingan kepada penumpang, khususnya dalam proses kedatangan dan keberangkatan di terminal domestik maupun internasional. Divisi ini menjadi penghubung langsung antara perusahaan ground handling, maskapai, dan penumpang, sehingga setiap petugas dituntut memiliki profesionalisme tinggi serta kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.

Selain menjadi pelaksana operasional di lapangan, Divisi Services juga berfungsi sebagai representasi citra perusahaan di mata penumpang. Setiap interaksi dengan pengguna jasa mencerminkan kualitas dan kredibilitas layanan yang diberikan oleh PT Jasa Angkasa Semesta. Oleh karena itu, divisi ini menekankan penerapan prinsip *service excellence* seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan dalam setiap proses pelayanan.

Secara keseluruhan, Divisi Services memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan dan menjaga standar pelayanan bandara. Dengan koordinasi lintas unit dan komitmen terhadap kepuasan penumpang, divisi ini menjadi garda terdepan dalam mewujudkan pengalaman perjalanan yang aman dan berkesan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

A. Divisi Lost and Found

Divisi Lost and Found merupakan bagian dari unit Baggage Services di bawah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) yang bertanggung jawab atas seluruh proses penanganan bagasi penumpang yang bermasalah, termasuk keterlambatan (*delayed baggage*), kerusakan (*damaged baggage*), kehilangan (*lost baggage*), serta bagasi tertinggal (*on-hand baggage*). Pelayanan di divisi ini dilakukan dengan mengacu pada standar internasional IATA serta sistem pelacakan global WorldTracer untuk memastikan seluruh laporan penumpang dapat ditangani dengan cepat, akurat, dan transparan.

Prosedur pelayanan dimulai dari area *conveyor belt*, di mana petugas Lost and Found melakukan pemantauan langsung terhadap proses pengeluaran bagasi dari pesawat menuju baggage claim area. Petugas bertanggung jawab memastikan tidak ada bagasi yang tertinggal di ULD (*Unit Load Device*) dan memeriksa kondisi bagasi yang rusak atau tidak memiliki label. Bagasi yang tidak diambil atau ditemukan

tanpa pemilik akan dicatat sebagai *On-Hand Baggage* (OHD) dan dipindahkan ke ruang penyimpanan sementara untuk ditindaklanjuti.

Apabila penumpang melaporkan bagasi hilang atau rusak, proses pelayanan dilakukan di counter Lost and Found. Petugas akan membantu penumpang mengisi *Property Irregularity Report* (PIR) yang berisi informasi penting seperti nama, nomor tag bagasi, nomor penerbangan, rute, deskripsi bagasi, serta isi barang. Berdasarkan laporan tersebut, petugas kemudian melakukan pelacakan melalui sistem WorldTracer dan melakukan koordinasi dengan bandara asal atau tujuan untuk menemukan bagasi yang hilang.

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

Dalam hal kerusakan atau kehilangan isi bagasi (*DPR/Damage/Pilfered Report*), petugas melakukan pemeriksaan langsung terhadap kondisi bagasi bersama penumpang. Barang yang rusak atau hilang akan diinventarisasi, difoto, dan diverifikasi dengan data di sistem maskapai. Selanjutnya, proses kompensasi akan dikoordinasikan dengan pihak maskapai sesuai dengan regulasi Montreal Convention dan peraturan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Selain itu, divisi Lost and Found juga menjalankan fungsi komunikasi dan pelaporan. Setiap perkembangan kasus disampaikan kepada penumpang melalui telepon, email, atau pesan sistem hingga bagasi ditemukan atau klaim diselesaikan. Petugas juga wajib menutup setiap laporan setelah bagasi dikembalikan dengan mencatat Reason Lost dan Fault Station yang bertanggung jawab.

Pelayanan di Lost and Found menuntut tingkat profesionalisme dan empati yang tinggi. Petugas tidak hanya ditugaskan untuk

memproses laporan secara administratif, tetapi juga memberikan penjelasan yang jelas, sopan, dan meyakinkan kepada penumpang yang mengalami ketidaknyamanan akibat kehilangan bagasi. Kedisiplinan, ketelitian, dan komunikasi efektif menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan penumpang serta citra perusahaan sebagai penyedia layanan bandara yang andal dan berstandar internasional.

B. Divisi Services

Divisi Services memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan kebutuhan khusus (*special handling*), seperti pengguna kursi roda (WCHR), penumpang anak tanpa pendamping (UM/YPTA), penumpang transit, serta kru pesawat dan penumpang offload. Setiap prosedur pelayanan dilakukan dengan memperhatikan keselamatan, kenyamanan, dan kepatuhan terhadap standar operasional perusahaan dan regulasi bandara.

Pada bagian *Arrival* (kedatangan), petugas services memastikan kesiapan personel dan perlengkapan seperti kursi roda, *crew card*, serta alat komunikasi (HT). Petugas juga bertugas membantu penumpang WCHR dari pesawat menuju terminal kedatangan, mendampingi proses imigrasi, membantu pengisian *Electronic Custom Declaration* (e-CD), serta memastikan penumpang bertemu dengan penjemputnya. Jika terdapat permintaan kursi roda baru, petugas wajib memverifikasi dan mencatat dalam sistem sebelum memberikan bantuan.

Untuk bagian *Departure* (keberangkatan), kegiatan dimulai dengan pre-flight briefing dan pengecekan kondisi alat bantu seperti kursi roda. Petugas mendampingi penumpang dari area check-in hingga ke boarding gate, memastikan boarding pass dan bagasi sudah diproses, serta membantu apabila terjadi keterlambatan atau pembatalan penerbangan. Khusus penumpang WCHR, petugas harus memastikan kondisi penumpang layak untuk naik ke pesawat dan tetap mendampingi hingga berada di kursi penerbangan. Selain itu, layanan Transit/Transfer mencakup pengecekan data penerbangan lanjutan, boarding pass, dan

bagasi penumpang. Petugas juga melakukan koordinasi dengan pihak imigrasi dan maskapai penerima jika penumpang memiliki waktu transit lebih dari delapan jam.

Untuk *Unaccompanied Minor* (UM/YPTA), petugas memastikan seluruh dokumen pendampingan lengkap, melakukan pengawalan penuh hingga boarding, dan menyerahkan tanggung jawab kepada awak kabin. Saat kedatangan, petugas memastikan penjemput sesuai dengan identitas yang tertera di formulir UM dan melaporkan status penyerahan kepada pihak maskapai.

Pada situasi penumpang NTL (*Not To Land*) atau offload, petugas wajib menanyakan alasan status tersebut, mengoordinasikan dengan pihak keamanan dan maskapai, membantu proses pembatalan keberangkatan di imigrasi, serta memastikan seluruh dokumen, boarding pass, dan baggage claim tag telah dilengkapi. Terakhir, untuk *MAAS Crew Arrival*, petugas memastikan nama kru sesuai dengan daftar manifest (GENDEC), mempersiapkan crew card, dan mengatur transportasi kru ke hotel atau kendaraan pengantar.

3.2 Jadwal OJT

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) dilaksanakan mulai tanggal 29 September 2025 hingga 29 November 2025 di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) yang beroperasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kegiatan OJT ini berlangsung selama dua bulan dan dibagi menjadi dua tahap, yaitu satu bulan pertama di Divisi Lost and Found dan satu bulan berikutnya di Divisi Services.

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE
PERIOD OCT'25

NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	work days	OFF																													
			WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR																															
THRU																																																																
1	Agustin Mei Mutara (Mei)	0214417091	X	8	16	13	X																												3	2																												
2	Maria Aurelia Tota (Aurel)	0212341950	16	13	X	8	16																												4	1																												
3	Lenti Sepina Be Tempudor (Lenti)	0213610757	13	X	8	16	13																												4	1																												
4	Emersiana Elvia Baga Mukin (Elbi)	0214149180	8	16	13	X	8																												4	1																												
5	I Gust Ngurah Pratiyasa Putra (Ngurah)	0214341954	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	16	13	8	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	16	23	8																													
6	Komang Tora Walandari (Tora)	0212361294	7	16	X	7	16	16	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	X	7	13	16	X	7	16	16	X	8	7	16	X	23	8																														
7	Michael Suranta Silepu (Michael)	0885356999	13	16	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	7	8	16	X	7	16	13	X	7	16	16	X	23	8																													
8	Muhammad Husni Al Anin (Husni)	0213358260	16	X	8	16	13	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	16	X	8	16	X	8	7	16	X	7	23	8																													
9	Ni Kadek Yocha Aditya Mahantari (Yocha)	0212907555	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	7	8	23	8																												
10	Rizky Andhika Winj (Rizky)	0217220034	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	23	8																													
11	Shandy Syahriana (Shandy)	0877298232	8	16	X	8	16	13	X	8	8	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	23	8																													
12	Sherry Puspita Mahantari (Sherry)	0219646490	8	16	X	8	16	13	X	8	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	8	16	23	8																													
13	Voplati Mahumudi (Voplati)	0219022000	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	7	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	7	16	X	8	23	8																													
14	Zahra Amni Lubis (Zahra)	0213753403	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	23	8																													
15	Esther Anis Siringat (Zaster)	0212747884						X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	7	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	8	19																												
16	I Putu Opa Pradipta (Dipa)	0860046446	X	8	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	8	16	X	19	7																													
17	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	0217600451	13	16	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	X	X	8	16	X	8	16	16	X	8	16	19	7																													
18	I Gede Bendesa Aris Horts	0212900254	16	13	16	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	8	16	13	X	8	8	16	13	X	8	16	X	8	16	X	X	8	8	19	7																													
1. Please be at the office 16 hours prior the schedule for preparation and briefing flight.																																Plan Flight :																																
2. Schedule subject to change depend on operational need and reason																																																																
3. Change shift, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on JES as procedure																																																																
4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 2100 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift.																																																																
5. All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes in JES																																																																

Gambar 3. 1 Jadwal Duty OJT Divisi Lost and Found Bulan Oktober

		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ		JQ					
		57	62	63	57	64	58	65	57	62	63	57	64	58	65	57	62	63	57	64	58	65	57	62	63	57	64	58	65	57	62	63	57	64	58		
NAME	SIGN	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	32				
		SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT
1 Gusti Ngurah Pradnya Putra	GN	14	X	8	8	7	X	15	15	14	X	14	14	15	X	9	7	7	X	9	8	7	X	15	14	14	X	14	15	X	14	15	X	14	15	X	
Komang Tyara Wulandari	TY	7	7	7	X	15	15	14	X	14	15	15	X	9	9	8	X	9	7	7	7	8	X	14	14	15	X	15	X	9	7						
Michael Suranta Sitepu	MI	X	14	14	15	X	9	7	7	X	7	7	8	15	15	15	X	14	15	15	X	9	8	7	X	7	7	7	X	15							
Muhammad Hussein Ali Amin	HU	7	8	X	9	7	7	X	7	7	X	7	X	14	14	15	X	14	14	15	X	15	14	X	14	X	7	7	7	8	7						
Ni Kadek Yocha Aditya Maharani	YO	8	X	14	8	9	7	8	9	7	8	9	7	15	15	14	X	14	15	14	15	X	9	7	7	8	9	7	7	8	9						
Rizky Andrian Wijaya	WY	7	7	X	7	7	7	X	14	14	X	14	X	9	8	7	X	7	7	8	X	15	15	14	X	7	7	8	X	14	15	15					
Shandy Syahindra	SY	14	15	15	X	9	9	8	X	7	7	7	7	X	14	15	15	X	14	14	15	X	9	8	X	15	15	15	X	7	7						
Sherry Puspiha Maharani	SP	X	14	14	14	X	8	8	7	X	15	15	14	X	14	14	14	X	9	9	8	X	7	7	X	14	14	15	X	14	15	X	14	15	X	14	
Topyatni Mahmudah	YM	7	7	7	X	8	9	7	8	X	14	14	15	14	14	15	14	14	15	14	14	15	14	15	14	15	14	15	14	15	14	15	14	15	14	15	
Zahra Amini Lubis	ZL	14	X	7	7	7	15	15	14	14	X	7	7	9	9	X	7	7	7	15	14	14	14	15	15	14	X	9	9	8	7						

Gambar 3. 2 Jadwal Duty OJT Divisi Services Bulan November

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Ground Handling

Ground Handling (Penanganan Darat) adalah layanan penunjang yang esensial dalam operasional penerbangan di darat. Secara umum, *Ground Handling* mencakup seluruh pelayanan yang diberikan kepada pesawat, penumpang, bagasi, kargo, dan pos, terhitung sejak pesawat mendarat (*block on*) hingga pesawat kembali lepas landas (*block off*). Fungsi utama layanan ini adalah untuk menjamin kelancaran, keamanan (*security*), keselamatan (*safety*), dan ketepatan waktu (*On-Time Performance/OTP*) penerbangan sesuai dengan standar regulasi penerbangan nasional dan internasional (IATA).

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah penyedia jasa *Ground Handling* yang beroperasi di berbagai bandar udara di Indonesia, termasuk Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dalam konteks bandara ini, peran JAS sangat krusial, khususnya dalam pelayanan *Baggage Handling*. Tanggung jawab JAS mencakup seluruh proses penanganan

bagasi, mulai dari saat bagasi diturunkan (*off-load*) dari pesawat hingga proses serah terima bagasi kepada penumpang di area klaim. Divisi Lost and Found, yang menjadi fokus laporan ini, berada di bawah tanggung jawab *Ground Handling* dan berfungsi sebagai unit penanganan akhir untuk bagasi yang tertunda, hilang, atau rusak, menjadikannya titik interaksi penting terkait verifikasi kepemilikan dan prosedur klaim.

3.3.2 Lost And Found

Divisi Lost and Found (LL) merupakan unit penting dalam layanan *Ground Handling* yang secara spesifik bertanggung jawab untuk menangani seluruh permasalahan terkait bagasi penumpang yang tidak tersampaikan secara normal. Lingkup tanggung jawab LL mencakup penanganan bagasi yang hilang (*lost*), tertunda (*delayed* atau *mishandled*), atau rusak (*damaged*).

Prosedur dasar penanganan dimulai ketika penumpang melaporkan ketidakberesan bagasi dengan membuat dokumen resmi yang dikenal sebagai *Property Irregularity Report* (PIR). Dokumen PIR ini berisi detail bagasi dan data penerbangan penumpang, berfungsi sebagai dasar untuk proses pelacakan bagasi (*tracing*) dan tindak lanjut. Setelah bagasi berhasil ditemukan dan tiba di bandara tujuan, proses selanjutnya adalah serah terima atau klaim bagasi, di mana verifikasi ketat dilakukan untuk memastikan bagasi diserahkan kepada pemilik yang sah. Proses verifikasi inilah yang menuntut adanya pemahaman yang baik dari penumpang mengenai fungsi krusial dari *collect Baggage Claim Tag* (BCT).

3.3.3 Baggage Claim

Baggage claim merupakan proses pengambilan bagasi oleh penumpang setelah tiba di bandar udara tujuan. Menurut International Air Transport Association (IATA, 2021), *baggage claim* adalah tahap terakhir dalam proses penanganan bagasi (*baggage handling process*), dimana penumpang menerima kembali barang bawaannya yang telah diangkut oleh maskapai selama penerbangan. Area baggage claim biasanya terletak

di terminal kedatangan dan menjadi tanggung jawab unit Lost and Found atau Baggage Services dalam memastikan bagasi yang keluar dari conveyor belt diserahkan kepada pemilik yang sah.

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

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

3.3.4 Sticker Baggage Claim Tag

Sticker Baggage Claim Tag adalah label identifikasi yang ditempelkan pada bagian belakang boarding pass penumpang pesawat, berfungsi sebagai alat resmi untuk menandai dan melacak bagasi selama proses penerbangan. Stiker ini biasanya berisi informasi kunci seperti nama penumpang, nomor penerbangan, nomor unik 10 digit yang cocok dengan tag pada bagasi, serta berat bagasi. Desainnya dirancang agar mudah digunakan oleh penumpang, dengan bahan yang tahan air dan sering dilengkapi barcode untuk pemindaian otomatis. Hal ini memastikan bahwa bagasi dapat diklaim dengan cepat dan akurat di bandara tujuan, mengurangi risiko kesalahan pengiriman.

Nomor 10 digit berperan penting sebagai kode pencocokkan, yang sama dengan tag utama yang dikeluarkan petugas, memungkinkan sistem conveyor belt atau pemindaian otomatis untuk mengarahkan bagasi ke

pesawat yang tepat. Proses ini meningkatkan efisiensi logistik bandara, terutama di bandara besar dengan volume bagasi tinggi, dan membantu penumpang mengklaim bagasi di baggage claim area tanpa kesulitan. Jika terjadi kehilangan, nomor ini digunakan untuk pelacakan melalui sistem maskapai.

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

3.3.5 Pengumpulan *Sticker Baggage Tag Number*

Pengumpulan sticker baggage tag number pada area pengambilan bagasi merupakan bagian dari sistem pelacakan bagasi (*baggage tracking system*) yang berfungsi untuk memastikan seluruh alur pergerakan bagasi tercatat dengan benar. Aktivitas ini penting karena nomor bag tag merupakan identitas utama setiap bagasi, sehingga pencatatannya menjadi bukti bahwa bagasi telah melalui seluruh tahapan penanganan dan akhirnya diterima kembali oleh penumpang. Dalam praktik operasional, pencatatan ini dilakukan setelah penumpang mengambil bagasinya dari carousel, sehingga maskapai memiliki catatan akurat mengenai bagasi yang telah diserahkan.

Menurut IATA Resolution 753, maskapai diwajibkan untuk mencatat empat titik pelacakan utama, yaitu Acceptance, Load, Transfer, dan Arrival. Pada titik Arrival, maskapai harus dapat menunjukkan bukti bahwa bagasi telah disampaikan kepada penumpang di area kedatangan. IATA menyebutkan bahwa pencatatan pada titik ini bisa dilakukan secara manual maupun otomatis, termasuk melalui pemindaian atau pendataan manual nomor bag tag ketika bagasi berada atau telah diambil di area

klaim bagasi. Pencatatan ini berfungsi sebagai verifikasi final bahwa perjalanan bagasi telah selesai dan proses pengembalian kepada penumpang telah dilakukan.

Selain itu, IATA Resolution 753 Implementation Guide menjelaskan bahwa pencatatan arrival menjadi satu-satunya bukti yang dapat ditunjukkan maskapai apabila penumpang mengajukan klaim kehilangan atau keterlambatan bagasi. Apabila nomor bag tag terekam di area pengambilan, maka maskapai dapat membuktikan bahwa bagasi tersebut benar-benar telah diserahkan di carousel. Hal ini membantu proses investigasi serta mencegah klaim palsu maupun ketidaktepatan data dalam penanganan bagasi. Dengan demikian, aktivitas *collecting sticker baggage tag* tidak hanya menjadi prosedur pendataan, tetapi juga bagian dari mekanisme perlindungan data operasional maskapai.

Lebih lanjut, kegiatan ini sejalan dengan ICAO Annex 17, yang mengatur bahwa setiap bagasi tercatat harus dikenali secara individual untuk menjamin keamanan penerbangan. Identifikasi yang tepat membantu mencegah terjadinya interferensi yang tidak sah, pencampuran bagasi, atau penanganan yang tidak sesuai prosedur. Dengan melakukan pengumpulan atau pencatatan nomor bag tag di area kedatangan, penyelenggara layanan memastikan bahwa setiap bagasi yang keluar ke area publik telah tercatat dan sesuai dengan identitas pemiliknya. Dengan demikian, aktivitas ini mendukung standar internasional dalam aspek keamanan, keselamatan, dan keandalan proses penanganan bagasi.

3.4 Permasalahan



Gambar 2. 5 Sticker Baggage Claim Tag

Pelaksanaan prosedur *collect sticker baggage claim tag* di area kedatangan sering kali menghadapi kendala yang bersumber dari kurangnya pemahaman penumpang terhadap tujuan dan pentingnya proses pemeriksaan tersebut. Secara prinsip, prosedur ini dilakukan untuk memastikan seluruh bagasi yang keluar dari conveyor belt diambil oleh pemilik yang sah dan untuk mencegah terjadinya kesalahan pengambilan (*mishandled baggage*). Namun, di lapangan masih banyak penumpang yang tidak memahami fungsi baggage claim tag sebagai bukti kepemilikan resmi, sehingga mereka menganggap pemeriksaan ini tidak perlu. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran penumpang terhadap prosedur keamanan bagasi masih rendah, yang berdampak pada kelancaran operasional di area kedatangan.



Gambar 2. 6 Penumpang Menolak Pemeriksaan Baggage Claim Tag

Salah satu bentuk nyata dari kurangnya pemahaman tersebut adalah penolakan penumpang saat dilakukan pemeriksaan claim tag oleh petugas Lost and Found. Banyak penumpang menolak karena merasa terburu-buru atau menganggap pemeriksaan tersebut akan menghambat mereka keluar dari terminal. Sebagian lainnya menanyakan alasan pemeriksaan, seperti “untuk apa stikernya diperiksa” atau “kenapa harus menunjukkan tag kalau bagasi sudah diambil.” Pertanyaan-pertanyaan ini menunjukkan bahwa penumpang belum memahami bahwa proses collect tag merupakan bagian dari Standard Operating Procedure (SOP) yang berfungsi menjaga keamanan, akurasi data, dan akuntabilitas maskapai dalam proses serah terima bagasi.

Kurangnya pemahaman penumpang juga diperparah oleh faktor komunikasi dan persepsi terhadap petugas. Beberapa penumpang, terutama wisatawan asing, tidak memahami instruksi petugas akibat kendala bahasa, sementara sebagian lainnya tidak menghiraukan arahan petugas karena menganggap pemeriksaan tidak penting. Bahkan, ada penumpang yang mengira petugas Lost and Found adalah porter, sehingga menolak untuk menunjukkan baggage tag number. Sikap seperti ini tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan potensi kesalahan pengambilan bagasi yang dapat menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan penumpang.

Permasalahan semakin kompleks ketika pesawat berbadan lebar (*widebody*) seperti Emirates atau Cathay Pacific yang tiba di jam sibuk, karena jumlah penumpang dan volume bagasi yang tinggi meningkatkan risiko kesalahan klaim. Dalam situasi ini, petugas melakukan kegiatan *collect sticker baggage claim tag* secara acak (*random check*) sebagai bentuk pengawasan dan bukti pelaksanaan prosedur kepada pihak maskapai. Namun, karena banyak penumpang yang tidak memahami alasan pemeriksaan dilakukan, mereka cenderung menolak atau tidak kooperatif. Padahal, pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan tidak ada bagasi tertukar, serta menjadi bukti administrasi dan keamanan.

Selain itu, rendahnya pemahaman penumpang tentang fungsi tag sebagai bukti kepemilikan sering menimbulkan masalah baru. Banyak

penumpang yang yakin koper yang diambil adalah miliknya karena melihat warna atau label nama yang mirip, padahal bisa saja terjadi kesalahan pengambilan. Ada pula yang beranggapan bahwa label nama sudah cukup menjadi bukti kepemilikan, tanpa menyadari bahwa *claim tag* adalah satu-satunya dokumen identifikasi resmi yang dikeluarkan oleh maskapai. Kurangnya kesadaran ini memperbesar potensi konflik di area bagasi dan menghambat prosedur pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi kepada penumpang mengenai pentingnya *baggage claim tag* serta peningkatan keterampilan komunikasi petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas, sopan, dan persuasif, agar prosedur *collect tag* dapat berjalan efektif dan sesuai standar keselamatan penerbangan internasional.

3.5 Penyelesaian

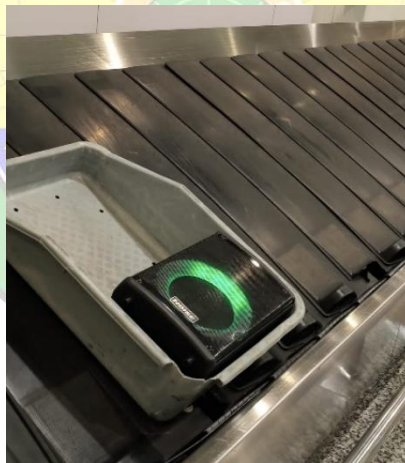
Permasalahan kurangnya pemahaman penumpang terhadap prosedur *collect sticker baggage claim tag* dapat diselesaikan melalui beberapa langkah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Edukasi dan Sosialisasi kepada Penumpang
Melakukan penyampaian informasi mengenai pentingnya pemeriksaan *baggage tag number* sebagai bagian dari keamanan dan akuntabilitas bagasi. Informasi dapat disampaikan melalui pengumuman audio di area kedatangan agar penumpang memahami bahwa proses ini merupakan langkah penting untuk memastikan bagasi diterima oleh pemilik yang sah.
2. Meningkatkan Kualitas Komunikasi dan Pelayanan Petugas Lost and Found
Membekali petugas dengan kemampuan komunikasi yang baik, penggunaan bahasa yang sopan dan persuasif, serta kemampuan menyesuaikan penyampaian informasi dengan latar belakang budaya dan bahasa penumpang. Khusus di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penguasaan Bahasa Inggris menjadi kebutuhan penting untuk menghadapi penumpang internasional.
3. Penyediaan Media Informasi Tambahan di Area Baggage Claim
Menambahkan media informasi seperti banner, papan pengumuman, atau layar digital yang menampilkan pesan singkat, misalnya “Tunjukkan sticker

baggage tag Anda kepada petugas sebagai bagian dari pemeriksaan keamanan,” sehingga memberikan pengingat visual yang mudah dipahami penumpang.

4. Melakukan Edukasi Jangka Panjang melalui Kanal Informasi Resmi
Menyampaikan informasi kepada penumpang melalui situs web maskapai, media sosial PT. JAS, maupun leaflet yang dibagikan di area kedatangan. Edukasi berkelanjutan ini bertujuan agar penumpang lebih memahami pentingnya prosedur pemeriksaan baggage claim tag dan lebih kooperatif dalam mendukung pelayanan yang aman, efisien, dan berstandar internasional.

Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penumpang sehingga mempercepat proses pemeriksaan, mengurangi resiko bagasi tertukar, dan meningkatkan kualitas layanan lost and found PT. JAS secara keseluruhan. Berikut salah satu langkah penyelesaian yang sudah dilakukan oleh pihak JAS :



Gambar 2. 7 Sound Audio Pada Belt

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan BAB III

Berdasarkan hasil pelaksanaan On the Job Training (OJT) di Divisi Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi dalam proses *collect stiker baggage claim tag* adalah kurangnya pemahaman penumpang terhadap pentingnya prosedur pemeriksaan tersebut sebagai bagian dari pengawasan keamanan bagasi. Banyak penumpang menolak menunjukkan stiker claim tag dengan berbagai alasan, seperti terburu-buru atau tidak memahami maksud pemeriksaan. Rendahnya kesadaran akan fungsi claim tag sebagai bukti kepemilikan resmi, serta minimnya sosialisasi dari pihak bandara mengenai pentingnya proses tersebut. Akibat dari kurangnya pemahaman ini, pelaksanaan SOP pengawasan bagasi menjadi tidak optimal dan berpotensi menimbulkan kesalahan pengambilan bagasi. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada penumpang melalui media visual, pengumuman audio, serta dukungan komunikasi aktif dari petugas di lapangan agar penumpang memahami bahwa pemeriksaan tag bukanlah bentuk penghambatan, melainkan bagian dari sistem keamanan dan tanggung jawab maskapai terhadap barang bawaan penumpang.

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Secara keseluruhan, pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta memberikan pengalaman berharga dalam memahami proses operasional dan pelayanan bandara, khususnya di Divisi Services dan Lost and Found. Selama dua bulan kegiatan, peserta memperoleh pengetahuan praktis mengenai penerapan standar pelayanan prima, pentingnya koordinasi antarunit, serta kedisiplinan dalam menjalankan prosedur operasional di lingkungan bandara. Melalui

kegiatan ini, peserta juga belajar untuk mengembangkan kemampuan komunikasi, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. OJT ini menjadi sarana pembelajaran yang efektif untuk menanamkan nilai-nilai kerja di dunia aviasi, serta membentuk kesiapan peserta dalam menghadapi tantangan di industri penerbangan yang menuntut ketepatan, efisiensi, dan pelayanan yang berstandar internasional.

4.2 Saran

4.2.1 Saran BAB III

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan OJT di Divisi Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk mengatasi permasalahan kurangnya pemahaman penumpang terhadap proses *collect baggage claim tag*, antara lain:

1. Diperlukan adanya penyampaian informasi yang lebih jelas melalui papan informasi, video pendek di area baggage claim, atau pengumuman audio dalam berbagai bahasa (terutama Bahasa Inggris dan Mandarin) agar mudah dipahami oleh penumpang internasional.
2. Petugas perlu mendapatkan pelatihan tambahan terkait komunikasi persuasif dan pelayanan prima (*service excellence*) agar mampu menjelaskan prosedur collect tag dengan sopan, tegas, dan mudah dipahami.
3. Edukasi jangka Panjang melalui website maupun media social PT. JAS agar penumpang lebih memahami pentingnya prosedur pemeriksaan baggage claim tag dan lebih kooperatif dalam mendukung pelayanan yang aman, efisien, dan berstandar internasional.

4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT

Saran yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah agar taruna

diberikan kesempatan lebih luas untuk mengenal proses operasional pelayanan penumpang dan penanganan bagasi secara menyeluruh, termasuk kegiatan koordinasi antar divisi seperti *Baggage Handling*, *Passenger Service*, dan *Ramp*. Selain itu, diharapkan adanya izin observasi langsung ke area *airside* untuk memahami alur kerja bagasi serta penumpang dari pesawat hingga ke terminal kedatangan, serta bagaimana proses komunikasi antara petugas ground handling dan pihak maskapai berlangsung. Dengan adanya kesempatan tersebut, wawasan dan pengalaman peserta dapat berkembang lebih luas sehingga mampu memahami secara utuh penerapan teori yang telah dipelajari di kampus dalam lingkungan kerja aviasi yang sebenarnya.



DAFTAR PUSTAKA

Annex 14 Aerodromes Vol 1: Aerodrome Design and Operations, Pub. L. No. 14, I (2018).

Pedoman Laporan OJT MTU (2024).

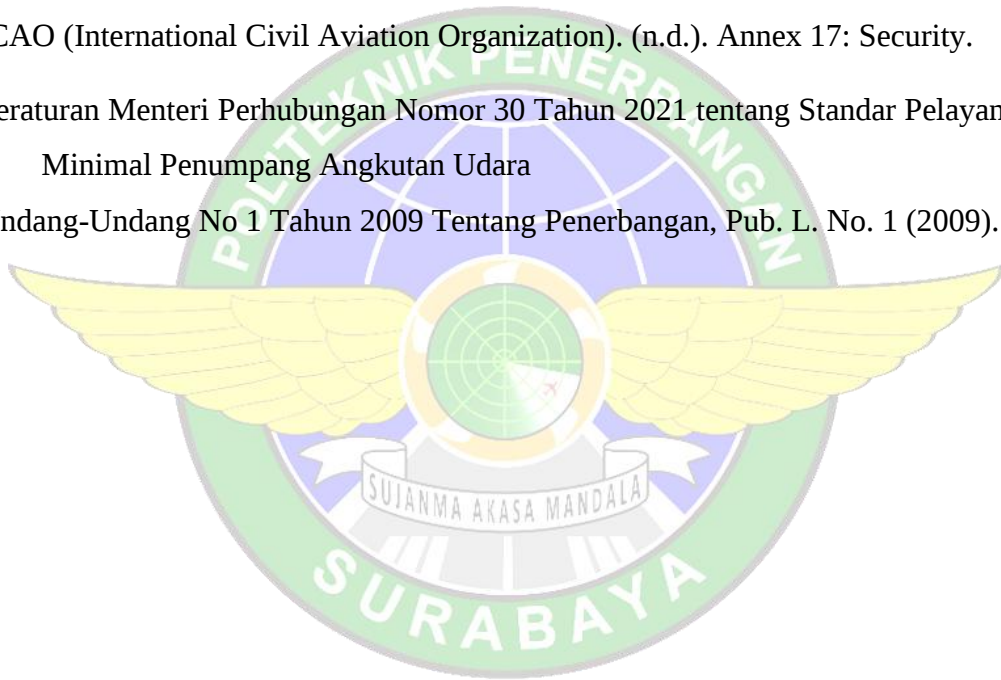
IATA (International Air Transport Association). (2021). *Baggage Handling Standard*.

IATA (International Air Transport Association). (n.d.). Resolution 753: *Baggage Reconciliation*.

ICAO (International Civil Aviation Organization). (n.d.). Annex 17: Security.

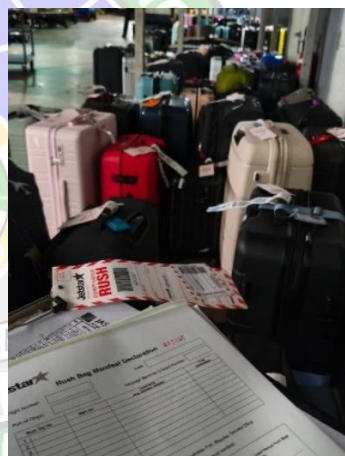
Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara

Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pub. L. No. 1 (2009).



LAMPIRAN

Lampiran A. Kegiatan On The Job Training (OJT) Divisi Lost&Found



Lampiran B. Kegiatan On The Job Training (OJT) Divisi Services

