

**KENDALA PENANGANAN PENUMPANG PENGGUNA KURSI
RODA MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES DI AREA
KEDATANGAN INTERNASIONAL BANDARA I GUSTI
NGURAH RAI OLEH PETUGAS *SERVICES* PT. JASA
ANGKASA SEMESTA**

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



Disusun oleh:

AGUSANTA BR DEPARI

NIT.30623001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**KENDALA PENANGANAN PENUMPANG PENGGUNA KURSI
RODA MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES DI AREA
KEDATANGAN INTERNASIONAL BANDARA I GUSTI
NGURAH RAI OLEH PETUGAS *SERVICES* PT. JASA
ANGKASA SEMESTA**

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



AGUSANTA BR DEPARI

NIT.30623001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

KENDALA PENANGANAN PENUMPANG PENGGUNA KURSI RODA
MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES DI AREA KEDATANGAN
INTERNASIONAL BANDARA I GUSTI NGURAH RAI OLEH PETUGAS
SERVICES PT. JASA ANGKASA SEMESTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Oleh:

AGUSANTA BR DEPARI
NIT.30623001

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi
syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* (OJT)

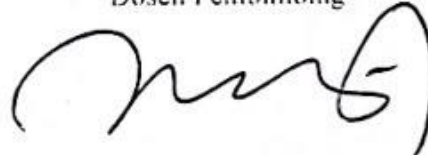
Disetujui oleh:

Supervisor



PUTU SENA KARYANTO
NIP.02009525

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,

Section Head Commercial Training JAS Learning
Center Station Denpasar



RATNA SARI NINGSIH
NIP. 9617009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 26 bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)

Tim penguji

Ketua



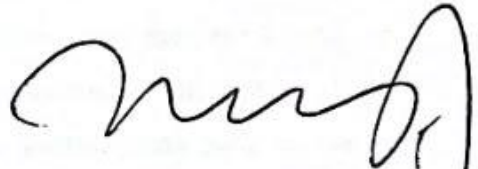
RATNA SARI NINGSIH
NIP. 9617009

Sekretaris



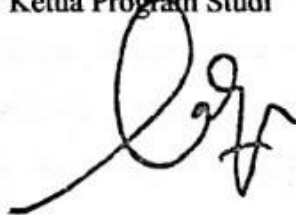
PUTU SENA KARYANTO
NIP.02009525

Anggota



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 29 September sampai dengan 29 November di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Dapat terlaksananya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang tua yang selalu membantu memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) dengan baik.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., MM. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
6. Bapak Muhammad Fachrul, selaku Ground Station PT Jasa Angkasa Semesta Station Denpasar.
7. Seluruh staff unit *Services* dan unit *Lost & Found* PT. JAS Station Denpasar
8. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU IX yang mau sama-sama berjuang sampai akhirnya ada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Denpasar, 26 November 2025



AGUSANTA BR DEPARI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	3
1.2.1 Maksud <i>On The Job Training</i> (OJT).....	3
1.2.2 Manfaat <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.....	4
2.2 Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta.....	6
2.3 Data Umum	8
2.3.1 Identitas PT JAS.....	8
2.3.2 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta	9
2.3.3 Unit Pelayanan PT JAS	10
2.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta	15
BAB III PELAKSANAAN OJT.....	17
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	17
3.1.1 Unit Services	17
3.1.2 Unit <i>Lost & Found</i>	18
3.1.3 Prosedur Pelayanan Unit <i>Services</i>	19
3.1.4 Prosedur Pelayanan <i>Lost & Found</i>	21
3.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	22
3.3 Tinjauan Teori	23
3.3.1 Bandar Udara	23
3.3.2 Pelayanan Penumpang	23

3.3.3	PRM <i>Handling (Passengers with Reduced Mobility)</i>	24
3.4	Permasalahan.....	25
3.5	Penyelesaian Masalah	26
BAB IV PENUTUP		28
4.1	Kesimpulan	28
4.2	Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA		30
LAMPIRAN		31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
Gambar 2. 2 Logo PT. JAS	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. JAS Denpasar.....	15
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Unit <i>Services</i>	16
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Unit <i>Lost & Found</i>	16
Gambar 3.1 Jadwal Unit <i>Services</i>	22
Gambar 3.2 Jadwal Unit <i>Lost & Found</i>	22
Gambar 3. 3 Jadwal Harian Unit <i>Services</i>	26



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. JAS	8
------------------------------------	---



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia yang terletak di Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Bandara ini menjadi pintu gerbang utama pariwisata internasional di Indonesia dengan aktivitas penerbangan yang sangat padat, baik domestik maupun internasional. Sebagai bandara bertaraf internasional, Bandara I Gusti Ngurah Rai dilengkapi dengan berbagai fasilitas pelayanan penumpang, bagasi, dan pesawat yang didukung oleh sejumlah perusahaan *ground handling* untuk menjaga kelancaran operasional penerbangan. Tingginya volume penerbangan menuntut adanya pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional dari seluruh pihak yang terlibat di lingkungan bandara.

PT. Jasa Angkasa Semesta (*JAS Airport Services*) merupakan salah satu perusahaan *ground handling* yang beroperasi di Bandara I Gusti Ngurah Rai dan telah dikenal sebagai perusahaan terkemuka dalam menyediakan berbagai layanan penunjang penerbangan di Indonesia. Layanan yang diberikan meliputi pelayanan penumpang (*passenger handling*), kargo, dan pelayanan pesawat. Di Bandara I Gusti Ngurah Rai, JAS melayani sejumlah maskapai internasional, salah satunya adalah *Singapore Airlines*. Sebagai mitra maskapai premium, PT. *JAS Airport Services* memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar internasional dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, guna menjaga kenyamanan penumpang serta citra profesional maskapai *Singapore Airlines*.

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta, peserta ditempatkan di unit kerja *Services* dan *Lost & Found. Services* merupakan divisi yang bertanggung jawab dalam melayani penumpang yang membutuhkan pendampingan khusus selama berada di bandara. Salah satu penumpang yang masuk kategori ini adalah penumpang pengguna kursi roda. Penumpang pengguna kursi roda merupakan penumpang dengan kebutuhan khusus yang memerlukan

pendampingan dari petugas sejak tiba di bandara hingga proses penyerahan kepada keluarga atau pihak maskapai selesai dilakukan. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi aspek keselamatan, kenyamanan, dan kecepatan agar kepuasan penumpang tetap terjaga.

Selama pelaksanaan *On The Job Training* proses penanganan penumpang pengguna kursi roda (*wheelchair passenger*) di area kedatangan internasional masih mengalami kendala. Adapun kendala yang sering muncul selama pelaksanaan *On The Job Training* adalah keterbatasan jumlah petugas *Services* pada saat jam sibuk. Hal tersebut sering terjadi saat menangani penumpang pengguna kursi roda maskapai *Singapore Airlines*.

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu program pendidikan yang wajib dilaksanakan oleh taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya. *On The Job Training* memberikan kesempatan bagi taruna untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh di kampus ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Melalui kegiatan ini, taruna dapat memahami dinamika operasional di industri penerbangan serta mengembangkan keterampilan profesional yang dibutuhkan di lingkungan kerja.

Selain sebagai bentuk pembelajaran praktik, *On The Job Training* juga bertujuan untuk menumbuhkan sikap tanggung jawab, kedisiplinan, dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Dengan adanya pengalaman langsung di lapangan, taruna diharapkan mampu memahami proses pelaksanaan penanganan penumpang pengguna kursi roda pada maskapai *Singapore Airlines* di area kedatangan. Selain daripada itu taruna diharapkan mampu memberikan solusi yang efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pengguna kursi roda.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil pengamatan selama melaksanakan *On The Job Training* di PT. Jasa Angkasa Semesta, peserta mengambil judul dalam laporan *On The Job Training* **“Kendala Penanganan Penumpang Pengguna Kursi Roda Maskapai *Singapore Airlines* di Area Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai.”**

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud *On The Job Training* (OJT)

Adapun maksud dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan pengetahuan teoritis tentang pelayanan penumpang pengguna kursi roda sesuai SOP dalam lingkup praktik di lapangan.
2. Mengidentifikasi kendala dalam proses penanganan penumpang pengguna kursi roda di area kedatangan internasional.
3. Mengembangkan sikap profesional, tanggung jawab, dan kerja sama berdasarkan prinsip pelayanan prima di lingkungan kerja bandara

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

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

1. Memperoleh pengalaman langsung dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pengguna kursi roda secara profesional.
2. Memahami penyebab hambatan pelayanan serta mampu mencari solusi efektif di lapangan.
3. Meningkatkan kedisiplinan, kemampuan komunikasi, dan kerja sama tim sesuai prinsip pelayanan prima di dunia kerja.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar

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 udara 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 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. 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 nama dari 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.



Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

2.2 Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta

PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk. atau yang lebih dikenal dengan PT JAS *Airport Services*, merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pelayanan kebandarudaraan terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1984 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan pendukung transportasi udara, khususnya dalam bidang *ground handling*, di berbagai bandara besar Indonesia. Sejak awal berdirinya, PT JAS berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi maskapai penerbangan, penumpang, dan mitra bisnis dengan berlandaskan pada standar keselamatan, keamanan, serta kualitas pelayanan internasional.

Dalam perjalanannya, PT JAS terus mengalami perkembangan pesat dan melakukan ekspansi operasional ke berbagai bandara utama di Indonesia. Saat ini, perusahaan telah beroperasi di lebih dari 12 bandara besar, antara lain Bandara Soekarno–Hatta Jakarta, Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, Bandara Juanda Surabaya, Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, Bandara Kualanamu Medan, dan beberapa bandara penting lainnya. Selain melayani kegiatan *ground handling* dan *cargo handling*, PT JAS juga menyediakan berbagai layanan tambahan seperti *airport special assistance* bagi penumpang berkebutuhan khusus, *airport lounge*, *airline catering*, hingga pelatihan aviasi melalui unit akademinya.

Seiring meningkatnya kebutuhan industri penerbangan nasional, PT JAS berupaya memperkuat infrastruktur dan meningkatkan profesionalisme sumber daya manusianya. Pada tahun 2016, perusahaan mengalokasikan dana sekitar Rp 300 miliar untuk memperbarui peralatan *ground support equipment* (GSE) guna memenuhi regulasi terbaru Kementerian Perhubungan mengenai usia operasional peralatan di sisi udara. Langkah ini merupakan bentuk komitmen perusahaan terhadap keselamatan operasional dan kepatuhan terhadap regulasi pemerintah.

Dalam aspek organisasi, PT JAS menjadi bagian dari PT Cardig Aero Services Tbk (CAS Group), yang merupakan *holding company* di bidang layanan penerbangan dan kebandarudaraan. Melalui sinergi dengan perusahaan-perusahaan di bawah naungan CAS Group, PT JAS mampu memperluas jaringan dan meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan. Selain itu, PT JAS juga

memiliki anak perusahaan bernama PT JAS *Aero Engineering Services* (JAE) yang bergerak di bidang pemeliharaan teknis pesawat (*maintenance, repair, and overhaul/MRO*).

Perkembangan signifikan juga terlihat dari ekspansi layanan kargo. Pada tahun 2022, PT JAS resmi menjadi operator terminal kargo (*Cargo Terminal Operator*) di Bandara Juanda Surabaya dan Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Perusahaan membangun fasilitas modern dengan sistem *Cargo Integrated System* yang terhubung dengan Indonesia *National Single Window* (INSW) dan *National Logistics Ecosystem* (NLE). Fasilitas tersebut dilengkapi dengan ruang pendingin (*cold storage*), area pengisian Envirotainer, serta ruang kendali terpusat (*monitoring room*) yang memastikan efisiensi dan keamanan dalam penanganan kargo.

Hingga saat ini, PT JAS melayani lebih dari 35 maskapai penerbangan domestik dan internasional, serta lebih dari 150 agen kargo di seluruh Indonesia. Perusahaan juga terus memperluas layanan berbasis inklusivitas, salah satunya melalui *Airport Special Assistance* (ASA) yang memberikan pendampingan bagi penumpang berkebutuhan khusus, termasuk layanan kursi roda (*wheelchair service*). Selain itu, PT JAS telah memperoleh berbagai sertifikasi internasional dari IATA, salah satunya CEIV Lithium Battery, yang menunjukkan keseriusan perusahaan dalam menjaga standar keselamatan dan kualitas global.

Selama lebih dari tiga dekade beroperasi, PT JAS telah menjadi mitra strategis bagi banyak maskapai penerbangan dan terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanannya. Melalui inovasi, investasi infrastruktur, serta penerapan sistem digital modern, PT JAS bertekad untuk memberikan pelayanan terbaik di bidang *ground handling*, kargo, dan pelayanan penumpang di seluruh bandara Indonesia. Keberhasilan dan reputasi yang diraih hingga saat ini menjadikan PT JAS sebagai salah satu perusahaan *ground handling* paling terpercaya dan profesional di Indonesia.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT JAS

Berikut adalah data umum dari PT JAS

Tabel 2. 1 Data Umum PT. JAS

DATA UMUM PT. JASA ANGKASA SEMESTA	
Nama Perusahaan	PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS <i>Airport Services</i>)
Jenis Usaha	<i>Ground Handling</i> dan Kargo Udara
Bentuk Badan Usaha	Perseroan Terbatas (PT)
Tahun Berdiri	1984
Bidang Layanan	<i>Passenger Handling, Ramp Handling, Cargo Handling, Baggage Handling, Aircraft Cleaning, Load Control, Flight Operations, GSE Maintenance</i>
Sertifikasi	ISAGO (IATA <i>Safety Audit for Ground Operations</i>), ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001
Mitra Maskapai Utama	Singapore <i>Airlines</i> , Emirates, Qantas <i>Airways</i> , Etihad <i>Airways</i> , Cathay Pacific, Qatar Airways, dan lainnya
Website Resmi	https://www.ptjas.co.id/



2.3.2 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta

1. Visi

“To become the best choice in airport service solutions” yang artinya “Menjadi pilihan terbaik dalam solusi layanan bandar udara” mencerminkan tekad PT. JAS untuk menjadi perusahaan yang paling diandalkan dan unggul dalam menyediakan layanan *ground handling* bandara yang menyeluruh. Visi ini menggambarkan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan mengutamakan profesionalisme, ketepatan, dan kualitas. Selain itu, PT. JAS berupaya menyediakan solusi yang terintegrasi di seluruh aspek operasional bandara mulai dari layanan darat, keamanan, hingga kenyamanan penumpang. Melalui inovasi, efisiensi, dan keunggulan pelayanan, perusahaan berambisi menjadi mitra strategis pilihan utama bagi maskapai dan pengguna jasa *ground handling* bandara, serta menetapkan standar tertinggi dalam industri layanan bandar udara.

2. Misi

“To deliver service excellence through professionalism and innovation” yang artinya “Mewujudkan pelayanan unggul melalui profesionalisme dan inovasi” menggambarkan komitmen PT. JAS untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mengedepankan kualitas sumber daya manusia dan penerapan inovasi berkelanjutan. Profesionalisme menjadi dasar dalam setiap aspek pekerjaan, mencakup kedisiplinan, tanggung jawab, dan integritas seluruh karyawan dalam menjalankan tugas. Sementara itu, inovasi menjadi pendorong utama untuk terus beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan di industri penerbangan. Melalui perpaduan antara profesionalisme dan inovasi, PT. JAS berupaya menciptakan pengalaman layanan yang unggul, efisien, serta mampu memberikan nilai tambah bagi seluruh pengguna jasa bandar udara.

2.3.3 Unit Pelayanan PT JAS

Sebagai perusahaan *ground handling* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan. Sebagai penyedia layanan terpadu di bidang kebandarudaraan, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) memiliki ruang lingkup pelayanan yang luas, mencakup seluruh aspek pelayanan baik sisi darat maupun sisi udara. Berikut adalah layanan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang beroperasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali

1. *Flight Operation*, *Load Master* dan AIC

Flight Operation di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada dua area, yaitu sisi darat (*landside*) untuk kegiatan administrasi, koordinasi penerbangan, dan pengelolaan dokumen, serta sisi udara (*airside*) ketika melakukan pengawasan langsung terhadap operasional pesawat di apron. Divisi ini memiliki tugas dan tanggung jawab memastikan seluruh proses keberangkatan dan kedatangan pesawat berjalan aman, efisien, dan tepat waktu melalui komunikasi dengan pilot, maskapai, serta unit operasional terkait. Selain itu, *Flight Operation* juga memantau kesiapan pesawat dan kru, memastikan kelengkapan dokumen penerbangan, dan menyampaikan informasi operasional yang dibutuhkan oleh seluruh divisi pendukung agar kegiatan penerbangan berlangsung sesuai prosedur dan standar keselamatan yang berlaku.

Load Master di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi udara (*airside*) karena seluruh tugasnya dilakukan di area apron dan langsung berkaitan dengan pesawat sebelum keberangkatan. *Load Master* bertanggung jawab memastikan distribusi beban pesawat baik bagasi, kargo, maupun peralatan tertata dengan aman dan sesuai perhitungan keseimbangan pesawat (*loadsheets*). Tugasnya meliputi melakukan perhitungan berat dan keseimbangan (*weight and balance*), mengawasi proses pemuatan serta penataan muatan di pesawat, memastikan kepatuhan terhadap batas kapasitas, serta berkoordinasi dengan pilot, *ramp*, dan *flight operation* untuk menjamin keamanan dan efisiensi operasional.

Aircraft Interior Cleaning (AIC) di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi udara (*airside*) karena seluruh aktivitas pembersihan dilakukan di dalam

pesawat yang berada di area apron. AIC bertanggung jawab memastikan kabin pesawat termasuk kursi penumpang, *galley*, toilet, lantai kabin, hingga *cockpit* selalu dalam kondisi bersih, rapi, higienis, dan siap digunakan sebelum keberangkatan. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi melakukan pembersihan ringan maupun mendalam sesuai standar maskapai, mengganti perlengkapan kabin (seperti *headrest cover* atau *amenities*), membuang sampah, memeriksa kelayakan area kabin, serta berkoordinasi dengan *flight operation* dan crew pesawat untuk memastikan pekerjaan diselesaikan tepat waktu.

2. *Ramp Services* dan *ULD Services*

Ramp Services di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi udara (*airside*) karena seluruh kegiatan dilakukan di area apron tempat pesawat parkir dan dilayani sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. *Ramp Services* bertanggung jawab memastikan seluruh proses *ground handling* berjalan aman, efisien, dan sesuai prosedur, termasuk pemasangan *chock*, *cone*, *handling* pintu pesawat, *pushback*, penyediaan GPU/ACU, pengisian air dan kebutuhan darat lainnya. Selain itu, unit ini mengawasi aktivitas bongkar muat bagasi dan kargo, memastikan keselamatan personel serta peralatan di area apron, dan berkoordinasi dengan *Load Master*, *Flight Operation*, serta awak pesawat.

Unit Load Device (ULD) Services di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi udara (*airside*) karena aktivitasnya berkaitan langsung dengan penyediaan, pemeriksaan, dan pengelolaan ULD di area apron untuk mendukung proses pemuatan pesawat. *ULD Services* bertanggung jawab memastikan seluruh kontainer dan palet (ULD) berada dalam kondisi laik pakai, aman, dan sesuai standar maskapai maupun regulasi penerbangan. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi melakukan inspeksi kerusakan, mencatat pergerakan dan penggunaan ULD, mendistribusikan ULD kepada unit ramp atau load master, serta memastikan jumlah dan jenis ULD memenuhi kebutuhan setiap penerbangan. Selain itu, *ULD Services* juga berkoordinasi dengan maskapai, *cargo handling*, dan *ramp* untuk menjamin kelancaran operasional dan mencegah keterlambatan akibat ketidaksiapan peralatan muatan.

3. *Baggage Handling* dan *Lost & Found*

Baggage Handling di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi udara (*airside*) karena seluruh proses pengelolaan bagasi mulai dari bongkar muat hingga penataan di apron dilakukan di area terbatas tempat pesawat parkir. Unit ini bertanggung jawab memastikan seluruh bagasi penumpang ditangani dengan aman, tepat waktu, dan sesuai prosedur operasional penerbangan. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi proses *loading* dan *unloading* bagasi dari dan ke pesawat, penyortiran bagasi sesuai tujuan dan nomor penerbangan, pengiriman bagasi ke *baggage claim area*, serta memastikan tidak ada bagasi tertinggal atau salah penanganan. Selain itu, *Baggage Handling* juga berkoordinasi dengan *Load Master*, *Ramp Services*, dan *Lost & Found* untuk menjamin kelancaran operasional serta mencegah kesalahan dalam pengiriman bagasi penumpang.

Lost and Found di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi darat (*landside*) karena seluruh aktivitas pelayanan dilakukan di area terminal penumpang, khususnya di ruang klaim bagasi dan area pelayanan pelanggan. Unit ini bertanggung jawab menangani laporan bagasi hilang, tertukar, atau rusak, serta memastikan proses pelacakan dan penyelesaiannya dilakukan secara cepat, akurat, dan sesuai prosedur. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi menerima laporan dari penumpang, melakukan pencarian melalui sistem pelacakan bagasi, berkoordinasi dengan *baggage handling*, maskapai, dan bandara, serta memastikan pengembalian bagasi kepada pemiliknya. Selain itu, *Lost and Found* juga menyusun dokumentasi dan laporan insiden untuk kebutuhan operasional dan evaluasi kualitas layanan.

4. *Gate* dan *Ticketing*

Gate Services di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi darat (*landside*) karena seluruh aktivitasnya berlangsung di area terminal, khususnya di ruang tunggu (*boarding gate*) tempat penumpang diproses sebelum naik ke pesawat. Unit ini bertanggung jawab memastikan bahwa proses boarding berlangsung aman, tertib, dan tepat waktu dengan mengikuti standar operasional maskapai dan regulasi bandara. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi pemeriksaan dokumen perjalanan dan *boarding pass*, memanggil penumpang

sesuai urutan *boarding group*, mengatur antrean dan alur penumpang, memberikan informasi terkait perubahan jadwal atau *gate*, serta berkoordinasi dengan *flight operation*, *ramp*, dan awak kabin untuk sinkronisasi keberangkatan.

Ticketing di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi darat (*landside*) karena seluruh kegiatan pelayanan berlangsung di area terminal penumpang, khususnya di loket penjualan atau layanan reservasi. *Ticketing* bertanggung jawab menangani proses pemesanan, penerbitan, perubahan, dan pembatalan tiket penerbangan sesuai prosedur maskapai serta regulasi yang berlaku. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi memberikan informasi penerbangan kepada penumpang, memverifikasi identitas dan dokumen perjalanan, melakukan transaksi penjualan tiket, mengelola permintaan khusus terkait reservasi, serta memastikan data penumpang tercatat dengan benar dalam sistem.

5. *Aviation Security*

Aviation Security (AvSec) di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada dua area, yaitu sisi darat (*landside*) untuk pemeriksaan penumpang, barang bawaan, dan pengawasan akses terminal, serta sisi udara (*airside*) untuk pengamanan area terbatas, pesawat, dan kegiatan operasional di apron. Divisi ini bertanggung jawab menjaga keamanan penerbangan dari tindakan melanggar hukum dengan memastikan seluruh prosedur keselamatan diterapkan sesuai standar nasional dan internasional. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi pemeriksaan penumpang dan bagasi melalui peralatan keamanan, pengawasan akses ke area terbatas, pengamanan pesawat selama *ground time*, serta koordinasi dengan otoritas bandara dan maskapai dalam menangani insiden atau potensi ancaman.

6. *Ground Support Equipment (GSE) Maintenance*

Ground Support Equipment (GSE) Maintenance di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi udara (*airside*) karena seluruh peralatan yang dikelola digunakan langsung untuk mendukung operasional pesawat di area apron. Unit ini bertanggung jawab memastikan seluruh peralatan pendukung darat seperti *towing tractor*, *belt loader*, *passenger stairs*, *GPU (Ground Power Unit)*, dan *ACU (Air Conditioning Unit)* berada dalam kondisi aman, layak pakai, dan siap digunakan setiap saat. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi melakukan inspeksi rutin,

perawatan preventif dan korektif, perbaikan teknis, serta pencatatan riwayat pemeliharaan setiap peralatan sesuai standar keselamatan operasional. Selain itu, *GSE Maintenance* juga berkoordinasi dengan *ramp*, *load master*, dan *flight operation* untuk memastikan ketersediaan peralatan yang dibutuhkan pada setiap penerbangan.

7. *Lounge, Services* dan *ASA*

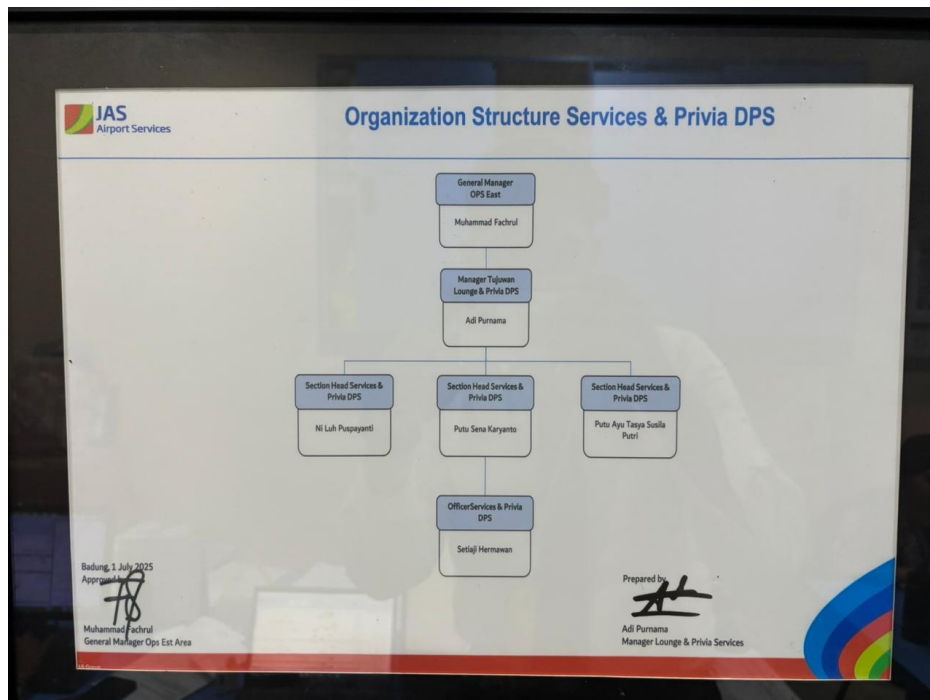
Lounge Services di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi darat (*landside*) karena seluruh pelayanan diberikan di area terminal sebelum penumpang memasuki proses *boarding*. Unit ini bertanggung jawab menyediakan fasilitas premium bagi penumpang, seperti ruang istirahat yang nyaman, layanan makanan dan minuman, area kerja, fasilitas hiburan, serta pelayanan pelanggan yang lebih personal. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi memastikan kebersihan dan kenyamanan area lounge, menyambut dan melayani tamu sesuai standar maskapai atau perusahaan, menyediakan informasi penerbangan, menangani kebutuhan khusus penumpang, serta berkoordinasi dengan divisi lain untuk memastikan pengalaman pelanggan berjalan lancar.

Services di PT. JAS merupakan unit yang beroperasi pada sisi darat (*landside*) karena seluruh proses pendampingan penumpang dilakukan di area terminal, baik pada tahap kedatangan maupun keberangkatan. Unit ini bertanggung jawab memberikan layanan bantuan khusus bagi penumpang yang membutuhkan pendampingan, seperti lansia, penyandang disabilitas, penumpang dengan kebutuhan medis, atau penumpang yang memerlukan bantuan mobilitas. Pada tahap kedatangan, *Services* mendampingi penumpang mulai dari keluar pesawat, melalui proses imigrasi dan pengambilan bagasi, hingga bertemu keluarga atau pihak penjemput. Pada tahap keberangkatan, unit ini membantu penumpang dari proses *check-in*, pemeriksaan keamanan, hingga mengantarkan mereka ke pesawat.

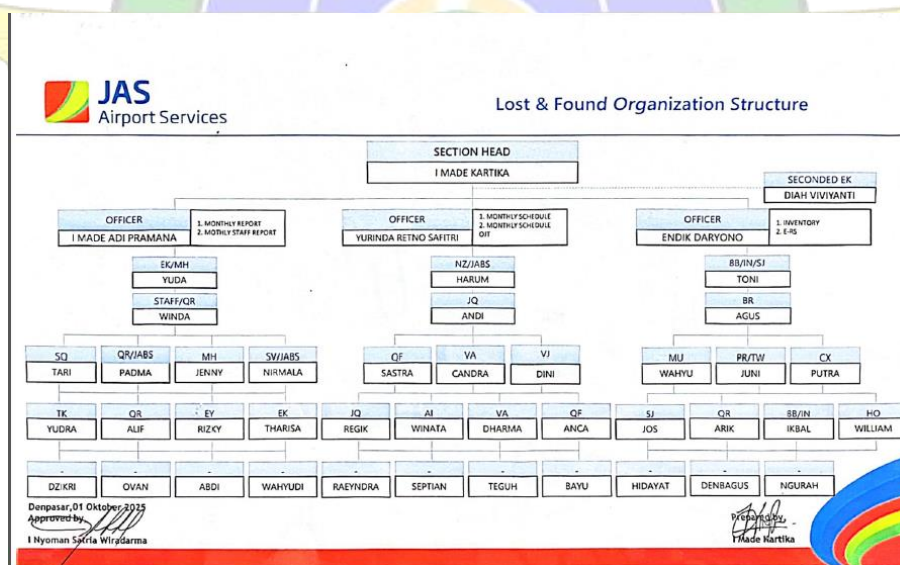
Airport Special Assistance (ASA) merupakan layanan khusus yang disediakan oleh PT. JAS *Airport Services* dan termasuk dalam kategori pelayanan sisi darat (*landside*) karena seluruh proses pendampingan penumpang dilakukan di area terminal, baik pada tahap keberangkatan maupun kedatangan. Layanan ini dirancang untuk memberikan pendampingan premium dan meningkatkan

2.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta





Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Unit *Services*



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Unit *Lost & Found*

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. JAS yang berada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan selama 2 bulan dimulai pada tanggal 29 September 2025 sampai dengan 29 November 2025. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu di unit *Services* dan *Lost & Found*.

3.1.1 Unit Services

Unit *Services* merupakan salah satu unit pelayanan di PT. JAS yang tugasnya memberikan pendampingan menyeluruh kepada penumpang yang membutuhkan perhatian khusus, seperti pengguna kursi roda, lansia, atau anak di bawah umur yang bepergian tanpa pendamping. Pada tahap keberangkatan, pendampingan diberikan mulai dari proses *check-in*, melalui pemeriksaan imigrasi, hingga masuk ke dalam pesawat dan diserahkan secara resmi kepada pihak maskapai. Sedangkan pada tahap kedatangan, penumpang didampingi sejak keluar dari pintu pesawat, melewati proses imigrasi, pengambilan bagasi, dan akhirnya diserahkan kepada keluarga atau kerabat yang menjemput.

Selain mendampingi penumpang khusus, petugas *Services* juga memegang peran penting dalam mengatur alur transit penumpang. Disini petugas memastikan semua dokumen perjalanan penumpang transit telah lengkap, kemudian mengarahkan penumpang tersebut menuju loket transfer, serta memastikan perpindahan antar penerbangan berjalan lancar. Apabila terdapat kendala seperti transit panjang (perpindahan penerbangan selanjutnya yang berdurasi lebih dari 8 jam) atau dokumen yang dinyatakan tidak/belum memenuhi syarat maka petugas

Services melakukan koordinasi lanjutan dengan pihak maskapai maupun pihak bandara untuk memastikan kelengkapan dokumen penumpang transit tersebut.

Selanjutnya petugas *Services* diberikan tanggung jawab tambahan untuk menangani penumpang yang tidak dapat melanjutkan penerbangan, seperti kasus penumpang *Not To Land* (NTL). Dalam situasi ini, petugas *Services* memastikan data penumpang *Not To Land* tercatat dengan benar, memberikan pendampingan selama proses administrasi imigrasi, membantu pengembalian bagasi, serta menyerahkan penumpang kepada pihak yang berwenang sesuai prosedur.

Selain penanganan penumpang, *Services* juga memberikan pendampingan kepada kru kabin penerbangan internasional lainnya untuk mendapatkan fasilitas layanan dari maskapai. Proses pendampingan ini dimulai dari kru kabin keluar dari pesawat, melewati imigrasi, pengambilan bagasi, hingga bertemu dengan pihak yang akan mengantar ke tempat penginapan. Namun, tidak semua kru menerima layanan ini, tergantung pada kebijakan dan kesepakatan yang dibuat antara maskapai dan PT. JAS.

3.1.2 Unit Lost & Found

Unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) merupakan layanan yang melakukan proses pelaporan, pendataan, pencarian, hingga pengembalian barang hilang atau tidak terbawa oleh penumpang. Pelayanan *Lost & Found* memiliki 4 wilayah operasional yang memiliki fungsi berbeda, yaitu *baggage claim area*, *claim desk* atau *counter area*, *belt coordinator* atau *baggage monitoring area*, serta *communication* dan *storage area*. Seluruh wilayah tersebut bekerja saling terkait untuk memastikan setiap laporan kehilangan ditangani dengan prosedur yang sistematis dan sesuai standar penanganan bagasi di bandara.

Pada pelayanan *baggage claim area*, petugas melakukan pengawasan langsung terhadap proses pengambilan bagasi oleh penumpang serta mengidentifikasi bagasi yang tertinggal atau tidak terambil. Di area ini juga dilakukan pengecekan acak (*random check*) dengan mencocokkan nomor tag bagasi pada koper dan stiker bagasi yang ditempel di belakang *boarding pass*, hal ini untuk menghindari kesalahan pengambilan bagasi oleh penumpang lainnya. Sementara itu, *claim desk* atau *counter area* menjadi lokasi bagi penumpang untuk melaporkan

bagasi hilang (*missing baggage*) maupun bagasi rusak (*damaged baggage*). Pada tahap ini, petugas melakukan pencatatan data barang, verifikasi informasi penerbangan, serta memberikan penjelasan mengenai proses penanganan dan estimasi waktu penyelesaian.

Pada pelayanan *belt coordinator* atau *baggage monitoring area* petugas memantau pergerakan bagasi pada *conveyor belt* untuk memastikan tidak terjadi kesalahan rute maupun salah penanganan. Petugas di area ini bekerja sama dengan tim ramp dan *baggage handling* untuk menelusuri pergerakan bagasi sejak diturunkan dari pesawat hingga memasuki sistem conveyor. Sementara itu, *communication dan storage area* menjalankan fungsi koordinasi informasi dengan berbagai pihak seperti maskapai dan bandara lain, sekaligus menangani penyimpanan barang temuan. Barang yang belum diambil akan disimpan sesuai standar keamanan hingga dilakukan serah terima kepada pemiliknya.

Secara keseluruhan, pembagian wilayah operasional dalam layanan *Lost and Found* PT JAS menunjukkan bahwa proses penanganan barang hilang dan kerusakan bagasi memerlukan koordinasi yang terencana, ketelitian, serta komunikasi antarpihak yang efektif. Mulai dari pengawasan awal, proses pelaporan, pemantauan pergerakan bagasi, hingga penyimpanan barang, seluruh kegiatan dilaksanakan secara profesional sehingga mendukung kelancaran operasional bandara dan meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap kualitas layanan bagasi

3.1.3 Prosedur Pelayanan Unit Services

Prosedur pelayanan dimulai sejak petugas menerima informasi mengenai adanya penumpang yang membutuhkan pendampingan khusus, termasuk kategori WCHR, WCHS, WCHC, UM, YPTA, atau penumpang lain yang memerlukan bantuan. Petugas memastikan seluruh perlengkapan pendampingan tersedia, melakukan koordinasi awal dengan *check-in controller* dan *gate controller*, lalu mendatangi penumpang pada area keberangkatan. Pada tahap ini, petugas membantu proses *check-in*, memastikan dokumen perjalanan lengkap, dan mendampingi penumpang melalui pemeriksaan imigrasi hingga tiba di gate

keberangkatan. Setelah boarding dibuka, penumpang diantar masuk ke pesawat dan diserahkan secara resmi kepada kru maskapai yang bertugas.

Untuk penumpang transit, petugas menjemput penumpang di pintu pesawat dan memeriksa informasi penerbangan lanjutan. Jika penumpang membutuhkan penggantian *boarding pass* atau klarifikasi dokumen, petugas mengarahkan ke *transfer desk*. Selanjutnya, petugas memastikan penumpang menuju gate berikutnya tepat waktu, atau melakukan koordinasi tambahan apabila transit berlangsung lama atau terjadi ketidaksesuaian dokumen, termasuk menangani penumpang yang tidak *eligible* untuk VOA. Seluruh proses dicatat dalam laporan transit/transfer sebagai bukti pelayanan.

Apabila terdapat penumpang yang tidak dapat melanjutkan perjalanan (*offload*) atau mendapatkan status NTL/INAD dari pihak imigrasi, petugas services bertanggung jawab melakukan pendampingan penuh. Proses dimulai dengan mengumpulkan informasi dan alasan penolakan, menyampaikan laporan ke check-in controller, serta mengoordinasikan pengaturan tiket out, bagasi, dan pengawalan security jika diperlukan. Penumpang kemudian dibantu melalui prosedur imigrasi keluar, sebelum akhirnya diserahkan kepada pihak maskapai atau pihak lain yang berwenang. Setiap langkah wajib didokumentasikan pada form yang sesuai.

Pada tahap kedatangan, petugas menjemput penumpang yang membutuhkan pendampingan di pintu pesawat. Petugas memandu penumpang melalui jalur imigrasi, membantu pengambilan bagasi, serta memastikan semua dokumen dan barang bawaan telah lengkap. Pendampingan berakhir ketika penumpang diserahkan kepada pihak keluarga, kerabat, atau pihak yang ditunjuk untuk menjemput sesuai data pada manifest atau form pendampingan.

Jika pelayanan ditujukan kepada kru kabin, petugas menjemput kru setelah mereka keluar pesawat, mendampingi proses imigrasi, membantu pada area pengambilan bagasi, dan mengantar hingga bertemu sopir yang telah dijadwalkan untuk transportasi ke hotel. Namun, tidak semua maskapai memberikan fasilitas ini; layanan diberikan sesuai perjanjian antara maskapai dan PT. JAS.

3.1.4 Prosedur Pelayanan *Lost & Found*

Pelayanan *Lost & Found* merupakan bagian dari *Baggage Service* yang bertugas menangani seluruh ketidakteraturan bagasi, seperti bagasi hilang, tertunda, rusak, atau terbuka. Proses pelayanan dimulai dari pengawasan di area *conveyor belt*, di mana petugas memantau aliran bagasi yang keluar sesuai urutan pelayanan (*VIP, First Class, Business Class, Crew, dan Economy*) serta memastikan seluruh bagasi tersampaikan kepada penumpang dengan tepat waktu. Pada tahap ini, petugas juga melakukan pengecekan acak antara nomor bagasi pada *bag* dengan *claim tag* penumpang, membantu penumpang mengambil bagasi khusus seperti *stroller* atau *golf bag*, serta mengidentifikasi bagasi tanpa pemilik untuk dibuatkan laporan OHD maksimal dua jam setelah pesawat tiba. Jika ditemukan kerusakan pada bagasi, petugas wajib mengambil foto dan mengirimkan informasi tersebut kepada petugas yang bertugas di *counter Lost & Found*.

Tahap berikutnya adalah pelayanan di *counter Lost & Found* sebagai tempat penumpang melaporkan masalah bagasi mereka. Petugas menerima laporan dengan penuh empati dan membuat *Property Irregularity Report (PIR)* sesuai kategori, seperti AHL untuk bagasi hilang atau tertunda, DPR untuk bagasi rusak atau kehilangan isi, serta OHD untuk bagasi ditemukan tanpa pemilik. Dalam proses pembuatan laporan, petugas mengumpulkan data lengkap penumpang berupa nama, nomor bag tag, nomor penerbangan, rute, deskripsi, dan isi bagasi, serta informasi kontak untuk proses penelusuran. Apabila bagasi berhasil ditemukan, petugas menyerahkan bagasi kepada pemilik dengan formulir tanda terima dan menutup kasus pada sistem *World Tracer* atau pencatatan manual, disertai penyampaian permohonan maaf atas nama maskapai.

Selanjutnya, proses penelusuran dan komunikasi dilakukan oleh *Communication Area* yang berfungsi sebagai pusat koordinasi. Petugas di area ini melakukan *tracing* bagasi menggunakan sistem *World Tracer*, menghubungi penumpang untuk memberikan pembaruan status bagasi, serta membalas email atau telex dengan stasiun asal ataupun pihak maskapai. Mereka juga berkoordinasi dengan pihak pengiriman untuk mengantarkan bagasi yang telah ditemukan ke alamat penumpang. Penelusuran dilakukan selama 1 hingga 14 hari, dan jika dalam

jangka waktu tersebut bagasi tidak ditemukan, penumpang diarahkan untuk mengisi *Baggage Claim Form* (BCF) guna proses kompensasi dari maskapai.

Bagasi yang ditemukan tanpa pemilik, bagasi tertinggal, atau bagasi yang menunggu pengambilan akan disimpan di *Storage Area*. Di area ini, petugas mencatat kondisi bagasi, melakukan penyegelan jika diperlukan, serta menyerahkan bagasi kepada pemilik setelah melakukan verifikasi dan mendapatkan tanda tangan penerimaan. Seluruh prosedur ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap masalah bagasi ditangani secara profesional, terkoordinasi, dan memberikan kepastian kepada penumpang sesuai standar layanan *Lost & Found*.

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

Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) di PT. JAS Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai berikut :

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																												
SCHEDULE OJT POLTEKBANG SURABAYA			No TLP		SIGN		29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
NO	NAME		MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	Agusanta Br Depari	085763315913	DA	9	8	X	15	14	13	X	15	14	X	9	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	10	9	X	14	14	X	11	9	7	X	11	10								
2	Ananda Christian Blantoro	081247651028	CA	9	14	X	14	11	X	7	7	9	X	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	9	7	7	X	15	14	X	11	10	X	14	14	X								
3	Angga Pratama Widayanto	085728892009	PW	9	X	9	7	X	15	14	11	X	14	14	11	X	7	8	X	11	10	X	15	14	X	9	8	X	15	11	10	X	15	14	X	9								
4	Anislah Octomanda Purnawanto	81259740734	AP	9	14	X	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	15	14	11	X	9	8	X	14	11	X	14	11	X	7							
5	Arling Fadlatul Annisa	85708948334	AA	9	11	10	X	9	X	15	14	X	7	7	X	15	14	X	15	14	11	X	9	8	7	X	9	8	X	14	11	X	15	14	X	9								
6	Desak Putu Nerya Sanihi Anashea	081236370365	PN	9	7	8	X	11	9	X	7	7	X	9	8	X	7	9	8	X	9	8	7	X	14	14	X	7	X	9	11	X	11	8	X									
7	Desi Khairani Br Sembiring	81371500944	DK	9	14	X	8	7	7	X	15	14	X	15	14	X	11	9	7	X	15	14	X	11	9	10	X	7	X	15	14	10	X	7										
8	Dian Vikasari Siskhan	085285830518	DV	9	15	11	X	9	7	X	9	7	X	9	7	X	11	9	X	9	8	X	15	14	X	9	8	X	7	X	15	14	X	11										
9	Dina Rahma Aisyah	085731422697	DA	9	7	X	8	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	9	7	X	14	14	11	X							
10	Elga Cakra Alharufi	81254220071	CA	9	7	7	X	X	14	14	X	8	9	7	X	14	11	9	X	14	14	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	7								
11	Engel Santika Purba	82261813335	SP	9	9	X	15	14	11	X	9	7	X	9	7	X	15	14	11	X	11	9	8	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	X	9	7								
12	Fahrumha Ananda	82164386929	FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	11	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	11	9	7	X	15	14	X	9								
13	Firman Nasral Ramadnan	89506059341	NR	9	14	X	7	7	X	14	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	7	X	14	11	X	15	14	10	X	7	7	X	9	7										
14	Galih Ismi Amella Putri	085157147231	IA	9	7	X	8	7	X	15	14	11	X	9	7	X	15	14	14	X	11	8	X	9	8	X	14	14	X	7	X	15	14	X	9									
15																																												

Acknowledge by,

Manager Terminal

Prepared by,

Putu Sesa Kayanto

- Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing flight.
- Schedule subject to change depend on operational need and reason.
- Change shift, day off should be under subordinates and approved by superior and input on 303 as procedure.
- Click permit to 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.
- All Employees must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes in 303.

Acknowledge by,

Prepared By,

Manager Terminal
Adi Purnama

Putu Sema Karyanto

Gambar 3.1 Jadwal Unit Services

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE PERIOD NOV'25

NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	work Days	OFF	
TRAINEE			SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU			
	Esar Anito Sihotang (Esar)	08224770881	13	16	X	8	16	X	8	7	8	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	16	X	8	16	13	X	8	16	16	4	8	
1	I Putu Dipsa Pradipta (Dipsa)	084480848	13	16	X	7	16	13	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	8	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	4	8	
2	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	0870808624	X	7	16	X	8	7	8	16	X	8	16	X	8	16	16	X	8	X	7	8	8	16	X	8	8	16	13	X	X	3	8		
4	I Gede Bendesa Aria Harta (Bendesa)	0832808264	13	X	13	16	X	8																									2	2	
5	Ima Riananda (Ima)	0870302084	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13	X	13	16	13	X	7	7	16	X	13	13	16	X	7	7	16	X	13	8	22	8	
6	Gekwik	0828202086	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13	13	X	7	7	16	X	13	13	16	X	7	7	16	X	13	13	16	X	8	22	8	
7	Agusanta Br Depari	0857315913	16	X	8	16	16	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	13	X	7	7	16	X	7	16	X	8	16	16	X	8	21	8		
8	Ananda Christian Blantoro	081247651028	X	8	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	7	16	20	8		
9	Angga Pratama Widayanto	085728892009	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	16	16	X	8	13	16	X	16	13	X	7	16	16	X	7	8	16	X	21	8		
10	Anislah Octomanda Purnawanto	81259740734	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	16	16	X	8	8	16	X	X	8	16	16	X	8	7	16	X	7	16	13	21	8		
11	Arling Fadlatul Annisa	085708948334	8	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	16	X	X	7	13	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	20	9		
12	Desak Putu Nerya Sanihi	081236370365	X	7	13	13	X	7	13	14	X	7	8	13	X	7	8	X	7	7	8	X	7	13	X	13	X	X	X	7	16	20	9		
13	Desi Khairani Br Sembiring	81371500944	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	21	9		
14	Dian Vikasari Siskhan	085285830518	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	16	X	7	8	13	X	X	7	16	21	9
15	Dina Rahma Aisyah	085731422697	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	8	20	9		
16	Elga Cakra Alharufi	81254220071	7	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	21	9		
17	Engel Santika Purba	82261813335	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	8	16	X	8	16	13	X	21	9	
18	Fahrumha Ananda	82164386929	8	8	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	8	16	X	X	16	13	X	7	16	13	21	9		
19	Firman Nasral Ramadnan	89506059341	X	16	16	X	8	16	13	X	X	8	16	X	7	16	16	X	8	13	13	X	7	13	8	X	8	16	13	X	7	20	9		
20	Galih Ismi Amella Putri	085157147231	8	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	8	16	X	7	16	16	X	8	16	X	X	7	16	16	X	20	9		

Gambar 3.2 Jadwal Unit Lost & Found

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara merupakan infrastruktur utama dalam sistem transportasi udara yang menyediakan fasilitas bagi pesawat untuk lepas landas, mendarat, serta melaksanakan kegiatan operasional lainnya. Menurut ICAO, bandara adalah area tertentu di daratan atau perairan yang dilengkapi bangunan, instalasi, serta peralatan untuk menunjang keberangkatan, kedatangan, dan pergerakan pesawat. Bandara modern tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas teknis bagi pesawat, tetapi juga sebagai pusat aktivitas ekonomi, sosial, dan logistik yang mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan daerah.

Dalam konteks regulasi di Indonesia, pengertian bandara dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Undang-undang ini menegaskan bahwa bandara adalah kawasan yang digunakan untuk aktivitas udara serta perpindahan intra dan antarmoda. Fungsi bandara tidak hanya sebatas mengakomodasi pergerakan pesawat, tetapi juga memastikan proses mobilitas penumpang dan barang berlangsung aman, nyaman, dan teratur. Dengan demikian, bandara berperan sebagai simpul strategis dalam sistem transportasi nasional.

Bandara secara umum terdiri dari dua elemen utama, yaitu *airside* dan *landside*. Area *airside* mencakup *runway*, *taxiway*, dan *apron* yang digunakan untuk pergerakan dan penanganan pesawat. Sementara itu, *landside* mencakup terminal penumpang, area parkir, fasilitas komersial, serta area pelayanan publik. Kedua komponen ini harus bekerja selaras agar operasional bandara berjalan optimal. Pengelolaan bandara yang baik akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan, keselamatan penerbangan, dan pengalaman penumpang.

3.3.2 Pelayanan Penumpang

Pelayanan penumpang adalah proses pemberian layanan kepada pengguna jasa bandara sejak mereka tiba di terminal hingga proses keberangkatan atau kedatangan selesai. Layanan ini meliputi *check-in*, pemeriksaan keamanan, boarding, penanganan bagasi, hingga layanan khusus bagi penumpang tertentu. Pelayanan penumpang menjadi faktor utama yang menentukan kualitas

pengalaman perjalanan dan dapat memengaruhi citra bandara maupun maskapai. Oleh karena itu, standar pelayanan harus dilakukan secara konsisten dan profesional.

Dalam teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan penumpang: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dimensi-dimensi tersebut memastikan bahwa pelayanan dilakukan tidak hanya berdasarkan prosedur teknis, tetapi juga memperhatikan aspek humanis dan kenyamanan penumpang. Model SERVQUAL banyak digunakan dalam penelitian layanan publik, termasuk layanan bandara.

Pelayanan penumpang yang baik mengharuskan petugas memiliki kemampuan komunikasi, sikap ramah, dan ketepatan dalam memberikan informasi. Selain itu, standar pelayanan prima di bandara harus mengedepankan aspek keamanan, kenyamanan, serta kecepatan proses. Layanan juga harus adaptif terhadap berbagai kebutuhan penumpang, termasuk anak-anak, lansia, dan penumpang berkebutuhan khusus. Dengan pelayanan yang prima, bandara dapat menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan dan meningkatkan loyalitas penumpang.

3.3.3 PRM Handling (*Passengers with Reduced Mobility*)

Penanganan PRM (*Passengers with Reduced Mobility*) merupakan layanan khusus bagi penumpang yang memiliki keterbatasan mobilitas, baik permanen maupun sementara. Penumpang kategori ini membutuhkan bantuan tambahan selama proses keberangkatan maupun kedatangan, termasuk penggunaan kursi roda, pendampingan, atau peralatan khusus seperti ambulift. ICAO dalam *Annex 9* menekankan bahwa layanan PRM harus menjadi bagian integral dari sistem pelayanan bandara yang inklusif dan nondiskriminatif.

Standar IATA membagi PRM ke dalam beberapa kategori seperti WCHR, WCHS, dan WCHC, yang menunjukkan tingkat kebutuhan bantuan penumpang. Kategori ini membantu petugas untuk menentukan jenis layanan yang sesuai, mulai dari bantuan ringan hingga pendampingan penuh. IATA AHM dan IGOM

memberikan panduan teknis mengenai prosedur penanganan PRM, termasuk penjemputan dari pesawat, penggunaan peralatan, dan pengantaran hingga area kedatangan. Dengan mengikuti standar tersebut, keselamatan penumpang PRM dapat terjamin sepanjang proses perjalanan.

Petugas PRM *Handling* dituntut memiliki kompetensi khusus, termasuk pelatihan mengenai teknik pendampingan, komunikasi efektif, dan prosedur keselamatan. Penanganan PRM tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga membutuhkan empati dan kesabaran dari petugas. Pelayanan PRM yang baik mampu menciptakan pengalaman perjalanan yang aman dan manusiawi, serta menunjukkan komitmen bandara dalam menyediakan layanan yang ramah dan inklusif untuk semua penumpang, tanpa memandang kondisi fisik mereka.

3.4 Permasalahan

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT JAS Airport Services, peserta menemukan adanya kendala terkait keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam proses penanganan penumpang pengguna kursi roda pada maskapai Singapore Airlines. Singapore Airlines merupakan salah satu maskapai yang menyediakan layanan kursi roda secara gratis bagi seluruh penumpangnya. Kebijakan ini meningkatkan jumlah penumpang yang memilih atau membutuhkan layanan tersebut, sehingga berdampak pada meningkatnya volume permintaan pelayanan kursi roda pada setiap kedatangan penerbangan..

Tingginya permintaan tersebut sering kali tidak sebanding dengan jumlah staf divisi *Services* yang bertugas pada shift tertentu. Dalam kondisi beban kerja yang tinggi, terkadang divisi *Services* meminta bantuan kepada divisi *Lost and Found* untuk membantu proses penanganan penumpang pengguna kursi roda. Situasi ini menunjukkan bahwa jumlah SDM yang tersedia belum mampu mengimbangi volume pekerjaan yang muncul, terutama pada periode kedatangan dengan jumlah penumpang yang signifikan.

Selain itu, permasalahan lain yang juga sering terjadi adalah adanya penumpang kategori *suddenly request*, yaitu penumpang yang pada tahap keberangkatan tidak melaporkan kebutuhan kursi roda, namun pada saat tiba di area

kedatangan meminta layanan tersebut. Kondisi ini mengharuskan petugas untuk melakukan penanganan tambahan di luar rencana operasional awal, sehingga meningkatkan beban kerja dan menambah tekanan terhadap ketersediaan tenaga kerja yang ada. Hal ini semakin menegaskan perlunya pengelolaan SDM yang lebih optimal dalam rangka memastikan pelayanan terhadap penumpang pengguna kursi roda dapat berjalan dengan efektif dan sesuai standar operasional.

No	A/C TYPE	ROUTE	BRIEFING TIME	DUTY DEPARTURE	SPCL HANDLING	DUTY RETRIVAL						SPCL HANDLING
						1	2	3	4	OUT	OUT	
1	SQ619	XBON 07:20	B738	DPS-SIN	04:10	ND	1WCHR					
2	QR8	XBON 07:55	A321	DPS-DRW		CT						
3	8B551	XBON 07:50	A320	DPS-SIN	INTER 04:15	WL						
4	8B568/880	07:25 09:40	A320	CAN-DPS-PER	INTER 06:30	NN						
5	S2828/280	07:50 08:45	A320	SIN-DPS-SIN		LR						
6	IN280/640	08:20 09:10	B735	CGK-DPS-TMC		RR						
7	QR849/85	8:15 9:45	B777	DOH-DPS-DOH								
8	8B589/5105	08:25 09:15	A320	MDX-DPS-CGK		AK						
9	AZ145/2146	08:30 10:00	A321	DEL-DPS-DEL	0:45	CT/GC/AO/NN	12WCHR	SS	CA	IF	YP/ST	EL
10	QJ125/126	09:05 10:35	A321	ADL-DPS-ADL		HI	1WCHR,1WCHR	SP	WL		LS	NL
11	SQ948/909/5	09:25 10:05	B78X	SIN-DPS-SIN	8:45	AA	NL	DM	CT		SY/GN	NL
12	Q2090	09:45 11:15	A321	DYU-DPS-DYU		IK	NL	SS	MF		TE/TY	NL
13	8B5104/5101	10:00 10:30	A320	CGK-DPS-CGK		AK						
14	Q331/32	10:00 11:30	A320	MEL-DPS-MEL		EV	2WCHR	CA	NN			1WCHR
15	QJ100/09	10:30 11:30	A320	PER-DPS-PER		IF	2WCHR	SS	SF			NL
16	SQ946/909/5	11:00 12:10	B78X	SIN-DPS-SIN		ND	1WCHR	CT	WL	DU	YP/ST	7WCHR, 2MAAS
17	EY476/477	11:35 18:45	B789	AUH-DPS-AUH	14:15	FL/TH	3WCHR	MY	AK	AO/CA	SY/GN	EL
18	Q275/4	11:25 13:30	B744	BNE-DPS-BNE		EV		SS	SF			2WCHR
5	SP116/942	11:20 12:20	B755	LPR-DPS-LPR		RR		MF				
20	SQ4938/939	11:55 13:05	B78X	SIN-DPS-SIN		AA	1WCHR	DM	IN/NA	AF/FA		5WCHR, 2WCHR
21	MP115/114	12:05 12:55	A332	KUL-DPS-KUL	9:15	YA	NL	NN	CA/FL	AZ/DE	TT/TY	10WCHR
22	Q815	13:00 14:50	A321	MPL-DPS-SIN		HI	NL	CT	WL			2WCHR
23	8B5106/082	13:20 14:00	A320	DPS-PER	INTER 10:45	NN						
24	8B552/107	13:30 14:10	A320	SPC-DPS-CGK		RR		MF	LR			INTER
25	Q831/41	13:40 14:55	A321	DRW-DPS-SIN		IK	1WCHR	MY	AO			1WCHR, 1WCHR
26	VA015/018	13:45 15:00	B788	BNE-DPS-BNE	11:40	GC	1WCHR	SS	AL	KS	YP/ST	3WCHR
27	VA101/002	14:15 15:00	B748	MPL-DPS-MPL		FR	1ENAD	FY	SF			1WCHR
34	SP143/717	15:00 16:00	B735	TMC-DPS-TMC		KS/RR		WU	KS			
29	CN145/CN784	15:00 16:10	B773	HKG-DPS-HKG	12:15	YN	1WCHR	DM	IF	DW	SY/GN	2WCHR, 1MAAS
30	BR255/256	15:15 16:30	A330	TPE-DPS-TPE	12:30 / TIDSR	RH	2WCHR	AA	LR	RV		1WCHR

Gambar 3. 3 Jadwal Harian Unit Services

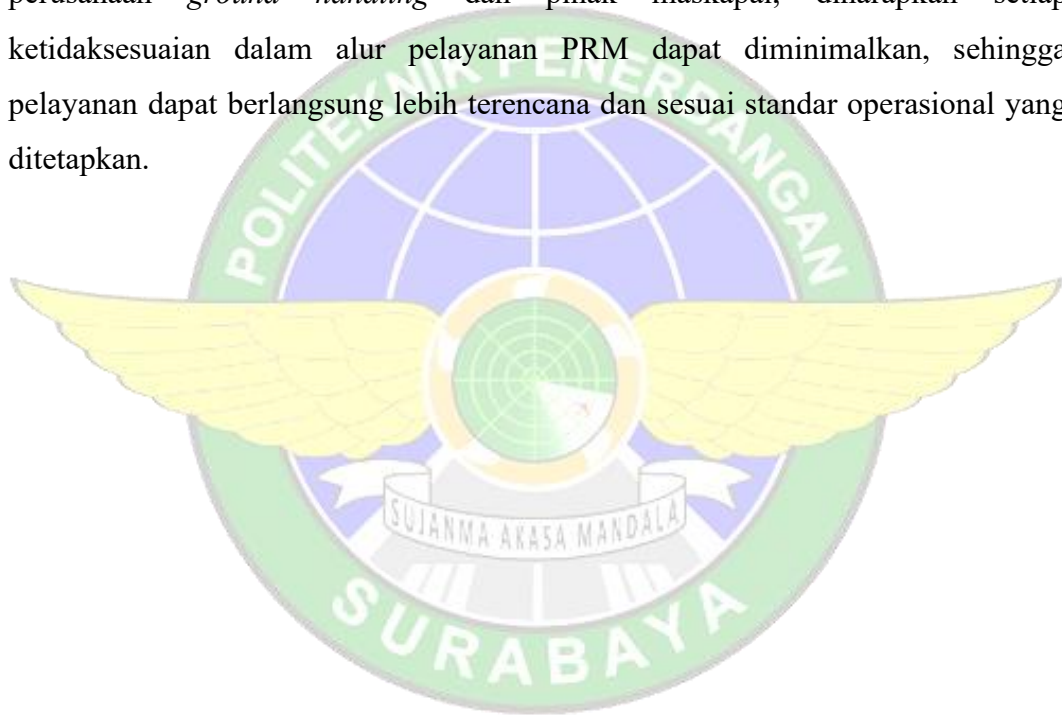
3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam proses penanganan penumpang pengguna kursi roda pada maskapai Singapore Airlines, terdapat beberapa solusi yang dapat diterapkan oleh divisi Services PT JAS Airport Services. Pertama, divisi Services dapat menambahkan jadwal harian *duty stand by*, yaitu penempatan staf yang tidak memiliki tanggung jawab khusus dalam menangani maskapai tertentu. Staf *duty stand by* dapat ditugaskan pada jam-jam tertentu untuk membantu maskapai yang membutuhkan personel tambahan, khususnya maskapai dengan volume permintaan layanan kursi roda yang tinggi seperti Singapore Airlines. Penyesuaian ini akan membantu distribusi beban kerja sehingga pelayanan PRM dapat berjalan lebih efektif.

Solusi berikutnya adalah melakukan recall terhadap staf yang sedang *duty off*. Recall merupakan mekanisme pemanggilan staf yang tidak sedang bertugas untuk bekerja dalam durasi yang lebih singkat, biasanya 4–5 jam, berbeda dari *duty stand by* yang tetap bekerja selama 9 jam. Dengan adanya opsi *recall*, perusahaan dapat

cepat menambah SDM ketika terjadi lonjakan jumlah penumpang PRM, terutama pada periode kedatangan tertentu yang sudah diprediksi ramai. Proses *recall* dapat dilakukan melalui koordinasi langsung dengan staf *off duty* pada waktu-waktu yang memungkinkan tanpa mengganggu jadwal kerja utama mereka.

Solusi terakhir adalah melakukan evaluasi bersama pihak maskapai terkait kebijakan pelayanan penumpang pengguna kursi roda. Evaluasi ini dapat mencakup peninjauan kembali jumlah permintaan kursi roda, akurasi pendataan PRM dari pihak maskapai, serta mekanisme penyampaian informasi PRM yang lebih sistematis sejak tahap keberangkatan. Dengan adanya evaluasi rutin antara perusahaan *ground handling* dan pihak maskapai, diharapkan setiap ketidaksesuaian dalam alur pelayanan PRM dapat diminimalkan, sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih terencana dan sesuai standar operasional yang ditetapkan.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS *Airport Services*) pada divisi *Services* dan *Lost & Found*, dapat disimpulkan bahwa proses penanganan penumpang pengguna kursi roda (*wheelchair passenger*) pada maskapai *Singapore Airlines* masih menghadapi beberapa kendala yang terutama berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM).

Permintaan layanan kursi roda yang tinggi, terutama dari maskapai *Singapore Airlines* yang memberikan fasilitas kursi roda secara gratis bagi penumpangnya, tidak selalu sebanding dengan jumlah petugas yang tersedia di lapangan. Kondisi ini sering kali menyebabkan keterlambatan pelayanan, beban kerja berlebih bagi staf, serta perlunya bantuan dari divisi lain seperti *Lost & Found*.

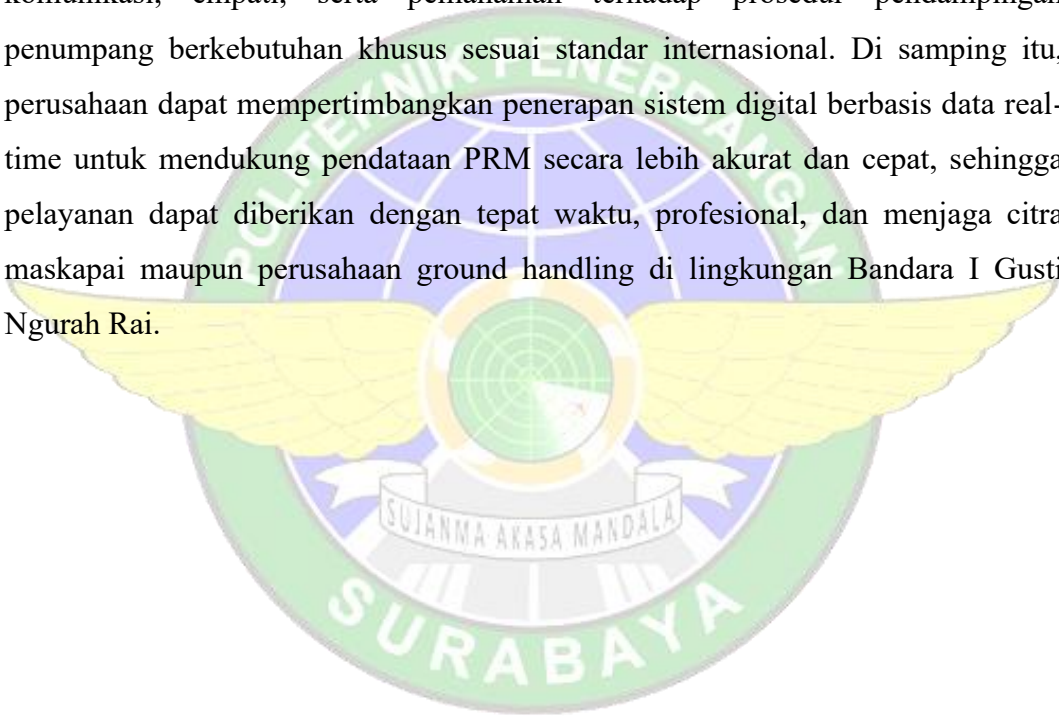
Selain itu, munculnya penumpang kategori *suddenly request* yaitu penumpang yang baru meminta layanan kursi roda pada saat kedatangan juga memperumit perencanaan dan menambah tekanan terhadap ketersediaan tenaga kerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan terhadap penumpang pengguna kursi roda sangat bergantung pada pengelolaan SDM yang optimal, koordinasi antar divisi, serta komunikasi yang baik antara pihak *ground handling* dan maskapai. Evaluasi berkelanjutan terhadap prosedur operasional dan mekanisme pelaporan PRM (*Passenger with Reduced Mobility*) sangat diperlukan untuk menjaga mutu pelayanan sesuai standar internasional dan mempertahankan citra profesional maskapai *Singapore Airlines* di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

4.2 Saran

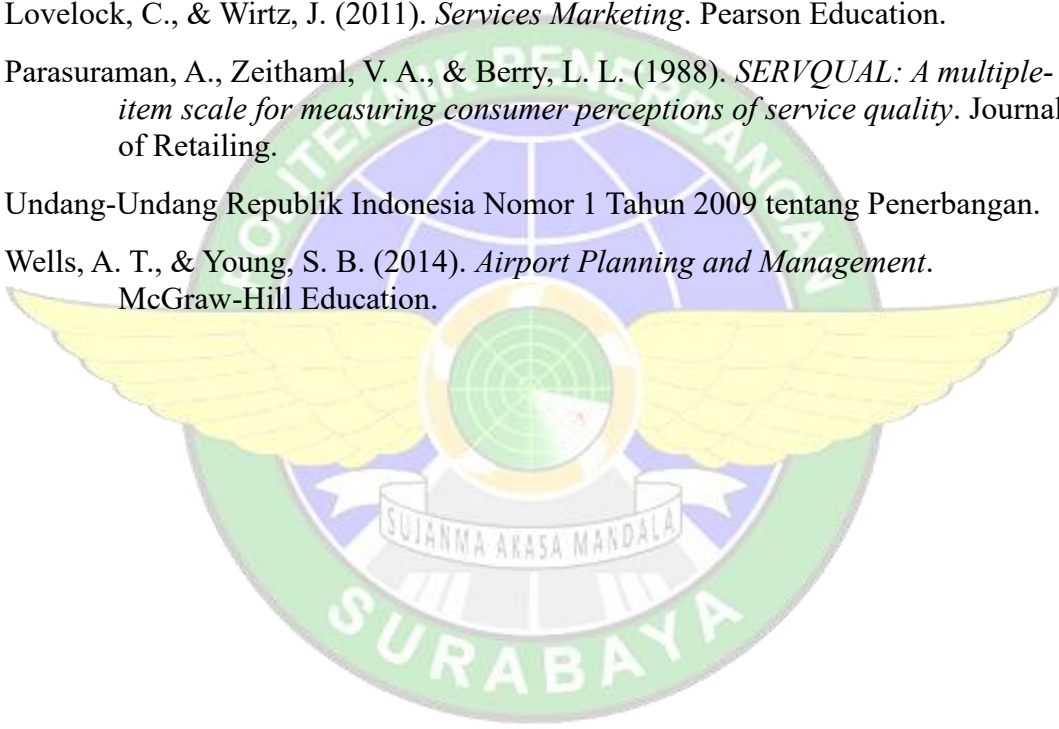
Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta, saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas penanganan penumpang pengguna kursi roda maskapai *Singapore Airlines* di area kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah perlunya pengelolaan

sumber daya manusia yang lebih optimal dan adaptif terhadap dinamika operasional di lapangan. Divisi *Services* disarankan untuk menerapkan sistem *duty stand by* guna menambah fleksibilitas tenaga kerja pada jam-jam sibuk, serta memberlakukan mekanisme *recall* bagi staf yang sedang *off duty* ketika terjadi lonjakan penumpang PRM (*Passenger with Reduced Mobility*). Selain itu, evaluasi rutin antara pihak PT. JAS Airport Services dan maskapai Singapore Airlines sangat diperlukan untuk meninjau kembali akurasi data PRM dan mekanisme pelaporan kebutuhan kursi roda agar koordinasi antar pihak berjalan lebih efektif. Pelatihan berkala bagi petugas juga penting dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, serta pemahaman terhadap prosedur pendampingan penumpang berkebutuhan khusus sesuai standar internasional. Di samping itu, perusahaan dapat mempertimbangkan penerapan sistem digital berbasis data real-time untuk mendukung pendataan PRM secara lebih akurat dan cepat, sehingga pelayanan dapat diberikan dengan tepat waktu, profesional, dan menjaga citra maskapai maupun perusahaan ground handling di lingkungan Bandara I Gusti Ngurah Rai.



DAFTAR PUSTAKA

- ICAO. (2018). *Annex 9 Facilitation*. International Civil Aviation Organization.
- ICAO. (2018). *Annex 14 Aerodromes*. International Civil Aviation Organization.
- IATA. (2019). *Airport Handling Manual (AHM)*. International Air Transport Association.
- IATA. (2020). *IGOM IATA Ground Operations Manual*. International Air Transport Association.
- Kementerian Perhubungan RI. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pelayanan Penumpang di Bandar Udara*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Wells, A. T., & Young, S. B. (2014). *Airport Planning and Management*. McGraw-Hill Education.



LAMPIRAN

