

**OPTIMALISASI PENJEMPUTAN PENUMPANG
BERKEBUTUHAN KHUSUS MELALUI *FORM BARCODE*
OLEH PIHAK EKSTERNAL PADA LAYANAN PT JAS
DI TERMINAL KEDATANGAN INTERNASIONAL
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh:

**GALIH ISMI AMELIA PUTRI
NIT. 30623014**

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

**OPTIMALISASI PENJEMPUTAN PENUMPANG
BERKEBUTUHAN KHUSUS MELALUI *FORM BARCODE*
OLEH PIHAK EKSTERNAL PADA LAYANAN PT JAS
DI TERMINAL KEDATANGAN INTERNASIONAL
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh:

**GALIH ISMI AMELIA PUTRI
NIT. 30623014**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI PENJEMPUTAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS
MELALUI *FORM BARCODE* OLEH PIHAK EKSTERNAL PADA LAYANAN
PT JAS DI TERMINAL KEDATANGAN INTERNASIONAL BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI

Disusun Oleh :

GALIH ISMI AMELIA PUTRI

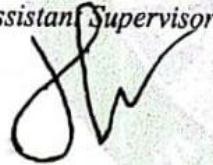
NIT. 30623014

Program Studi D3 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 :

Assistant Supervisor



SETIAJI HERMAWAN
NIK. 02001815

Dosen Pembimbing



MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,

Section Head Commercial Training
PT Jasa Angkasa Semesta Tbk
Branch Office Bali



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 21 bulan November Tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*.

Tim Penguji,

Ketua



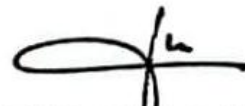
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

Sekretaris



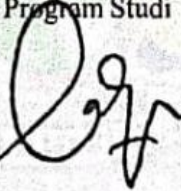
SETIAJI HERMAWAN
NIK. 02001815

Anggota



MAULANA ANIFA S., S.E., M.M
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan mulai tanggal 29 Oktober 2025 sampai dengan 29 November 2025 di PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Dengan dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT), taruna/mahasiswa diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan diantaranya taruna/mahasiswa mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja serta mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Dapat terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memonitor serta membimbing kami selama melaksanakan *On the Job Training*.
5. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku *Section Head Commercial Training*, bapak Setiaji Hermawan selaku *Supervisor / On the Job Training Instructure*

(OJTI) *services* serta bapak I Made Kartika selaku *Supervisor / On the Job Training Instructure* (OJTI) *Lost and Found* yang membimbing dan memberikan evaluasi saat melaksanakan *On the Job Training*;

6. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Taruna/Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Para Staff *services* dan *Lost and Found* pendamping kegiatan *On The Job Training* (OJT) PT JAS Bali
8. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) PT JAS Bali; Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan 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.

Badung, 21 November 2025



Galih Ismi Amelia Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
1.2.1 Maksud <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
1.2.2 Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT)	6
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	8
2.1 Sejarah Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	8
2.1.1 Profil PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai	9
2.2 Data Umum Perusahaan	12
2.3 Struktur Organisasi	18
BAB 3 PELAKSANAAN OJT	23
3.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	23
3.1.1 Wilayah Kerja.....	24
3.1.2 Prosedur Pelayanan Unit <i>Services</i>	27
3.1.2.1 <i>Standart</i> Operasional <i>Procedure</i>	29
3.1.3 Prosedur Pelayanan unit <i>Lost and Found</i>	30
3.1.3.1 <i>Standart</i> Operasional <i>Procedure</i>	33
3.2 Jadwal Pelaksanaan	34
3.3 Tinjauan Teori	36
3.3.1 <i>Services</i> (<i>Wheelchair Service</i> /WCHR)	37
3.3.2 <i>Lost and Found Service</i>	40
3.3.3 Keterkaitan Teori dengan Pelaksanaan OJT	42
3.4 Permasalahan	46
3.4.1 Kesulitan Menemukan Pihak Penjemput.....	46
3.4.2 Ketidaktepatan Posisi Penjemput	48
3.4.3 Waktu Tunggu yang Lama dan Dampaknya	49
3.4.4 Dampak Terhadap Standar Pelayanan	50
3.5 Penyelesaian	51
3.5.1 Tahap Pengisian <i>Form Barcode</i>	52
3.5.2 Alur Pengisian	53
3.5.3 Letak <i>Standing Banner</i> dan Lokasi <i>QR Code</i>	55
3.5.4 Formulir Digital Penjemputan Penumpang Pengguna WCHR	57
3.5.5 <i>QR Code</i> Formulir Penumpang Pengguna WCHR.....	59
3.5.6 Desain <i>Standing Banner</i> dan Informasi <i>QR Code</i>	61
3.5.7 Pengelolaan <i>Spreadsheet</i> Terintegrasi	63

BAB 4 PENUTUP.....	66
4.1 Kesimpulan.....	66
4.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	9
Gambar 2.2 Logo PT Jasa Angkasa Semesta.....	11
Gambar 2.3. <i>Airline Customer</i>	13
Gambar 2.4 Persebaran lokasi operasional PT JAS	15
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Dewan Komisaris PT JAS.....	18
Gambar 2.6 Struktur PT JAS DPS	20
Gambar 2.7 Struktur Organisasi <i>Lost and Found</i>	22
Gambar 2.8 Struktur Organisasi <i>Services</i>	22
Gambar 3.1. Kesulitan Menemukan Pihak Penjemput di Area Kedatangan Internasional.....	47
Gambar 3.2. Penumpang WCHR Menunggu Pihak Penjemput	47
Gambar 3.3. Ketidakpastian posisi penjemputan	49
Gambar 3.4. Pihak Penjemput Tidak Berada di Lokasi yang Sesuai.....	49
Gambar 3.5. <i>QR Code</i> Data Awal.....	60
Gambar 3.6. <i>QR Code</i> Bukti penjemputan.....	60
Gambar 3.7. Design <i>Standing Banner</i>	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Identitas PT JAS Bali	12
Tabel 3.1 <i>Standart Operasional Procedure Services</i>	29
Tabel 3.2 <i>Standart Operasional Procedure Lost and Found</i>	33
Tabel 3.3 Jadwal pelaksanaan OJT	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pelaksanaan Pada Unit <i>Services</i>	69
Lampiran 2. Pelaksanaan Pada Unit <i>Lost and Found</i> (LL).....	70
Lampiran 3. Serah Terima <i>Standing Banner</i>	72
Lampiran 4 Sidang Laporan OJT.....	73
Lampiran 5 <i>Lok Book</i> Kegiatan OJT <i>Services</i>	74
Lampiran 6 <i>Log Book</i> Kegiatan OJT <i>Lost And Found</i>	75



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat modern, terutama di Indonesia yang merupakan negara kepulauan dengan wilayah yang luas dan terpisah oleh lautan. Keberadaan transportasi udara menjadi solusi utama dalam mempercepat pergerakan orang dan barang antar wilayah, sehingga berkontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan nasional. Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang dari tahun ke tahun, tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di setiap lini operasional bandara juga semakin tinggi. Bandara tidak hanya berfungsi sebagai tempat perpindahan penumpang, tetapi juga sebagai cerminan kualitas pelayanan dan profesionalisme sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya.

Sebagai institusi pendidikan vokasi di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP), Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki tanggung jawab dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan berintegritas di bidang penerbangan. Salah satu bentuk nyata pelatihan tersebut diwujudkan melalui program *On the Job Training* (OJT) yang wajib diikuti oleh seluruh taruna. Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung di lingkungan kerja agar taruna mampu mengaitkan teori yang telah dipelajari di kelas dengan praktik di lapangan, sekaligus memahami sistem pelayanan yang diterapkan dalam industri kebandar udaraan secara menyeluruh.

Salah satu syarat kelulusan yang wajib dipenuhi oleh setiap taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah mengikuti kegiatan *On the Job Training* (OJT). Kegiatan OJT merupakan bagian integral dari kurikulum pendidikan vokasi yang dirancang secara sistematis untuk memberikan kesempatan kepada taruna dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama

masa perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di industri penerbangan. Melalui kegiatan ini, taruna dapat memahami bagaimana teori yang dipelajari di ruang kelas diimplementasikan dalam sistem operasional dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya di lingkungan bandara yang memiliki standar keselamatan, pelayanan, dan efisiensi yang tinggi.

Pelaksanaan OJT juga sejalan dengan semangat Tridharma Perguruan Tinggi, yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks pendidikan vokasi penerbangan, kegiatan OJT tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembelajaran praktis, tetapi juga sebagai media pembentukan karakter dan profesionalisme taruna agar siap bersaing di dunia kerja global. Dengan terjun langsung ke lapangan, taruna dituntut untuk beradaptasi dengan dinamika lingkungan kerja, memahami prosedur operasional standar, serta mengembangkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan etika kerja yang sesuai dengan nilai-nilai keselamatan dan pelayanan prima.

Selain itu, kegiatan OJT diharapkan mampu memperluas wawasan taruna terhadap peran dan tanggung jawab yang akan diemban sebagai calon tenaga profesional di bidang transportasi udara. Pengalaman langsung dalam dunia industri memberikan kesempatan bagi taruna untuk mengidentifikasi permasalahan aktual di lapangan, berinteraksi dengan berbagai pihak terkait, serta berkontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di sektor penerbangan. Dengan demikian, pelaksanaan OJT tidak hanya menjadi syarat akademik semata, melainkan juga menjadi proses pembentukan kompetensi dan kesiapan mental yang esensial sebelum taruna terjun ke dunia kerja secara penuh.

Selama pelaksanaan kegiatan OJT 1 di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis mendapatkan kesempatan untuk ditempatkan di dua unit kerja, yaitu unit *Services* dan unit *Lost and Found* (LL). Kedua unit tersebut memiliki peranan penting dalam menjaga mutu pelayanan kepada penumpang. Unit *Services* berfokus pada pelayanan langsung kepada penumpang, termasuk penumpang berkebutuhan khusus (PBK), sedangkan unit *Lost and Found* (LL) menangani pengelolaan barang barang arrival internasional serta penanganan barang hilang milik penumpang. Melalui pengalaman di kedua

unit ini, penulis memperoleh pemahaman menyeluruh tentang bagaimana setiap bagian saling mendukung dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan aman.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan OJT, penulis menemukan adanya beberapa kendala dalam proses penjemputan penumpang berkebutuhan khusus (PBK) oleh pihak eksternal. Permasalahan yang menonjol adalah lamanya waktu tunggu penjemputan serta tidak pastinya keberadaan pihak penjemput di area kedatangan. Hal ini menyebabkan kursi roda yang digunakan tidak segera dikembalikan dan menghambat pelayanan bagi penumpang berikutnya. Selain itu, belum adanya sistem informasi yang terintegrasi antara petugas *services* dan pihak penjemput menimbulkan ketidakefisienan dalam proses koordinasi di lapangan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan terhadap PBK belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara, yang mengatur bahwa setiap penyelenggara layanan di bandara wajib memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi penumpang disabilitas atau berkebutuhan khusus. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa penyedia jasa wajib memastikan ketersediaan fasilitas dan sistem pelayanan yang efisien agar seluruh penumpang, tanpa terkecuali, mendapatkan hak pelayanan yang setara. Dengan demikian, keterlambatan dan kurangnya koordinasi dalam penjemputan PBK menjadi indikasi bahwa standar pelayanan tersebut belum sepenuhnya terpenuhi di lapangan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan inovasi sistem yang dapat meningkatkan efektivitas koordinasi antara petugas PT JAS dan pihak eksternal penjemput PBK. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah penggunaan *form barcode* digital sebagai sarana pencatatan dan pelacakan proses penjemputan secara *real-time*. Melalui sistem *barcode* ini, informasi mengenai waktu kedatangan, status penjemput dan identifikasi penumpang dapat dicatat secara otomatis dan akurat. Penerapan *form barcode* diharapkan dapat membantu mempercepat proses komunikasi antar pihak, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan PBK.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menyusun laporan OJT dengan judul “Optimalisasi Penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus melalui *Form Barcode* oleh Pihak Eksternal pada Layanan PT JAS di Terminal Kedatangan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.”

Melalui laporan ini, penulis bermaksud untuk menguraikan secara mendalam pelaksanaan proses penjemputan penumpang berkebutuhan khusus, menganalisis kendala yang dihadapi di lapangan, serta memberikan rekomendasi inovatif agar pelayanan yang diberikan oleh PT JAS, khususnya di unit *Services*, dapat berjalan sesuai standar yang diatur dalam PM 185 Tahun 2015 dan mendukung terwujudnya pelayanan yang ramah serta inklusif di lingkungan bandara.

1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Maksud *On the Job Training* (OJT)

Menurut dari pedoman OJT MTU V3 (2024), maksud dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali antara lain:

- a. Memberikan pedoman bagi setiap pelaksanaan kegiatan OJT di lingkungan Program Studi Manajemen Transportasi Udara, agar kegiatan dapat terlaksana sesuai dengan standar akademik dan kebutuhan industri penerbangan. Kepastian dalam menjalankan kekuatan OJT sebagai kegiatan akademik yang terintegrasi dengan pembelajaran praktis.
- b. Memberikan kepastian dalam pelaksanaan kegiatan OJT sebagai bagian dari proses pembelajaran akademik yang terintegrasi dengan praktik kerja di lapangan.
- c. Menjadi sumber informasi bagi seluruh *stakeholder* terkait penyelenggaraan OJT pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara, baik dari pihak kampus, industri penerbangan, maupun instansi mitra seperti PT JAS.
- d. Menjadi acuan bagi personel pelaksana di lapangan dalam memberikan supervisi, bimbingan, dan evaluasi terhadap taruna yang melaksanakan OJT.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) tidak hanya bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja langsung sesuai dengan teori dan materi pembelajaran yang telah diperoleh selama perkuliahan, tetapi juga menjadi sarana untuk membentuk kompetensi profesional taruna di dunia kerja sebenarnya. Melalui kegiatan ini, taruna dapat mempelajari dan memahami alur kerja operasional secara nyata di lingkungan bandara, terutama dalam bidang pelayanan penumpang dan pengelolaan fasilitas yang menjadi tanggung jawab utama PT JAS.

Secara khusus, penulis ditempatkan pada dua unit kerja, yaitu unit *Services* dan unit *Lost and Found* (LL). Kedua unit ini memiliki fungsi yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan di terminal kedatangan internasional sebagai berikut:

- a. Unit *Services* berperan dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang, termasuk penumpang berkebutuhan khusus (PBK) yang memerlukan bantuan kursi roda, pengawalan, atau bantuan mobilitas selama proses kedatangan hingga penyerahan kepada pihak penjemput.
- b. Sementara itu, unit *Lost and Found* (LL) memiliki tanggung jawab dalam penanganan serta pengelolaan barang-barang penumpang yang hilang atau tertinggal di area bandara.

Dengan penempatan di kedua unit tersebut, pelaksanaan OJT diharapkan dapat memberikan pengalaman yang komprehensif bagi taruna untuk memahami keterkaitan antar bagian dalam sistem pelayanan bandara. Taruna tidak hanya belajar melaksanakan tugas sesuai prosedur kerja, tetapi juga berperan aktif dalam mengamati, menganalisis, serta mengidentifikasi kendala yang terjadi di lapangan. Misalnya, pada unit *Services*, taruna dapat melihat secara langsung permasalahan dalam proses penjemputan PBK oleh pihak *eksternal*, seperti waktu tunggu yang lama dan kurangnya sistem koordinasi. Sementara pada unit *Lost and Found* (LL), taruna dapat memahami pentingnya ketelitian, kecepatan respons, dan etika pelayanan dalam menangani penumpang maupun laporan kehilangan barang.

Dengan demikian, pelaksanaan OJT di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) memiliki maksud yang lebih luas daripada sekadar penerapan teori ke praktik. Program ini bertujuan agar taruna mampu memberikan kontribusi nyata melalui analisis terhadap permasalahan operasional, pengamatan terhadap efektivitas pelayanan, serta usulan solusi yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan di lingkungan PT JAS, khususnya di unit *Services* dan unit *Lost and Found* (LL). Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat memperkuat kerja sama antara Politeknik Penerbangan Surabaya dan PT JAS dalam mencetak sumber daya manusia penerbangan yang unggul, adaptif, serta siap bersaing di dunia industri aviasi yang terus berkembang.

1.2.2 Manfaat *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan OJT memberikan manfaat baik bagi taruna, UPT Politeknik Penerbangan Surabaya, maupun pihak maskapai, antara lain:

- a. Bagi Taruna:
 1. Memperoleh pengalaman langsung dalam dunia kerja yang sesuai dengan bidang studi.
 2. Meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan pemecahan masalah terkait fasilitas dan operasional PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.
 3. Mengembangkan keterampilan komunikasi dan kerjasama tim dalam lingkungan kerja profesional.
- b. Bagi Institusi Pendidikan:
 1. Menjalinkan hubungan kerjasama yang erat dengan industri penerbangan, khususnya praktisi lapangan atau pengelola maskapai PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.
 2. Memberikan wawasan lapangan kepada taruna untuk mendukung pengembangan kurikulum yang lebih relevan.
- c. Bagi Pihak Maskapai:
 1. Menjalinkan hubungan kerjasama dengan kontribusi taruna dalam membantu tugas-tugas operasional selama pelaksanaan OJT.

2. Mendapatkan saran dan solusi dari perspektif taruna terkait permasalahan operasional, khususnya terkait SOP. dengan maksud dan manfaat ini, pelaksanaan OJT diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada PT JAS di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.



BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai (IATA: DPS, ICAO: WADD) adalah bandar udara yang melayani Pulau Bali, Indonesia. Nama bandara ini diambil untuk menghormati Pahlawan Nasional Indonesia, I Gusti Ngurah Rai, yang gugur dalam peristiwa Puputan Margarana pada tahun 1946. Awalnya lokasi bandara ini merupakan landasan udara sederhana yang dibangun pada tahun 1930-an di daerah Tuban, kabupaten Badung, dan dikenal dengan nama Pelabuhan Udara Tuban. Pada masa pendudukan Jepang sekitar tahun 1942, landasan pacu diperpanjang menjadi sekitar 1.200 meter dengan menggunakan pelat baja (PSP), dan mulai dimanfaatkan untuk kepentingan militer. Setelah kemerdekaan Indonesia, bandara ini secara bertahap dikembangkan untuk kepentingan penerbangan sipil dan resmi dibuka untuk penerbangan komersial pada awal tahun 1960-an.

Pada tanggal 1 Agustus 1969, pengelolaan bandara secara resmi dialihkan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan kemudian diserahkan kepada PT Angkasa Pura I (Persero) pada tahun 1980. Seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bali, bandara ini terus mengalami perluasan dan modernisasi, termasuk pembangunan terminal internasional pertama yang diresmikan pada tahun 1978. Pengembangan besar dilakukan menjelang pelaksanaan Konferensi APEC 2013, dengan pembangunan terminal baru yang modern untuk penumpang internasional, serta renovasi terminal lama menjadi terminal domestik. Terminal baru tersebut diresmikan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada 17 September 2014, menandai era baru pelayanan penerbangan di Bali.

Pembangunan terminal baru ini merupakan jawaban atas kondisi terminal lama yang sudah mengalami kelebihan kapasitas (*overcapacity*) akibat lonjakan wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan luas terminal mencapai lebih

dari 120.000 m², kapasitas bandara meningkat signifikan hingga mampu melayani lebih dari 25 juta penumpang per tahun. Terminal internasional dirancang dengan sentuhan arsitektur Bali modern yang memadukan unsur tradisional dan tropis, menciptakan suasana khas Pulau Dewata yang menyambut wisatawan sejak tiba di bandara. Bandara ini kini memiliki dua terminal terpisah, domestik dan internasional, dengan landasan pacu sepanjang 3.000 meter yang dapat melayani pesawat berbadan lebar seperti Boeing 777 dan Airbus A380.



Gambar 2.1. Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

Perjalanan bandara ini juga mengalami dinamika signifikan selama masa pandemi *COVID-19*, di mana aktivitas penerbangan internasional sempat dihentikan dan difokuskan pada rute domestik. Namun, seiring dengan pemulihan sektor pariwisata, status operasional internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai kembali diaktifkan sepenuhnya pada tahun 2022 melalui kebijakan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Pemulihan ini disambut positif oleh berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan pelaku industri pariwisata, karena dianggap sebagai langkah penting dalam memulihkan ekonomi Bali dan memperkuat konektivitas global Indonesia. Bandara I Gusti Ngurah Rai kini menjadi bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Soekarno-Hatta, sekaligus ikon utama pintu gerbang pariwisata internasional di Tanah Air.

2.1.1 Profil PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan *ground handling* terkemuka di Indonesia, yang telah beroperasi sejak tahun 1984. Perusahaan ini bergerak di bidang layanan penumpang (*Passenger Handling*), penanganan bagasi (*Baggage Handling*),

pelayanan pesawat di darat (*Ramp Handling*), kargo (*Cargo Handling*), VIP *Service*, serta layanan khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus (*Special Assistance Service*).

Sebagai bagian dari PT Cahaya Aero Services Tbk (dahulu PT Cardig Aero Services Tbk), JAS menjadi salah satu anak perusahaan strategis dalam kelompok usaha yang berfokus pada layanan penerbangan terintegrasi. PT Cahaya Aero Services Tbk sendiri merupakan perusahaan terbuka (Tbk) yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode saham CAYA. Perubahan nama ini secara resmi disetujui dalam Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) pada 25 April 2025, sebagai bagian dari langkah transformasi dan penyegaran identitas korporasi untuk memperkuat posisi perusahaan di sektor aviasi nasional maupun internasional.

PT JAS memiliki jaringan operasional di berbagai bandara utama Indonesia, seperti Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), I Gusti Ngurah Rai (Bali), Juanda (Surabaya), Kualanamu (Medan), Sultan Hasanuddin (Makassar), dan beberapa bandara lainnya. Khusus di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, JAS Bali berperan penting dalam mendukung kegiatan penerbangan domestik dan internasional, dengan volume penerbangan yang tinggi setiap harinya.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT JAS selalu mengedepankan keselamatan, keamanan, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar IATA (*International Air Transport Association*) dan ICAO (*International Civil Aviation Organization*). Seluruh kegiatan dilakukan berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ketat untuk memastikan pelayanan prima bagi seluruh maskapai dan penumpang.

Dengan pengalaman lebih dari empat dekade, PT JAS telah menjadi mitra terpercaya bagi lebih dari 30 maskapai internasional dan domestik, serta menjadi simbol profesionalisme dalam dunia *aviation ground handling* di Indonesia. Dukungan sumber daya manusia yang kompeten, teknologi operasional yang modern, serta budaya kerja berorientasi pada pelayanan, integritas, dan keselamatan, menjadikan PT JAS terus berkembang sebagai

bagian penting dari industri penerbangan nasional di bawah naungan PT Cahaya Aero Services Tbk.



Gambar 2.2. Logo PT Jasa Angkasa Semesta
Sumber: <https://www.ptjas.co.id/esg>

Identitas visual perusahaan mencerminkan nilai profesionalisme, keandalan, dan semangat pelayanan prima. Logo PT JAS didominasi warna biru dan hijau yang menggambarkan harmoni, keseimbangan, dan komitmen terhadap keberlanjutan lingkungan. Filosofi kerja PT JAS Bali berlandaskan empat nilai utama, yaitu *Safety*, *Security*, *Service*, dan *On-Time Performance*, yang menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugas. Melalui budaya kerja yang disiplin, cepat tanggap, dan ramah, JAS Bali terus berupaya memberikan pengalaman pelayanan terbaik bagi maskapai dan penumpang.

Sebagai penyedia layanan *ground handling* profesional, PT JAS Bali juga didukung oleh *Ground Support Equipment* (GSE) yang modern dan efisien. Penggunaan teknologi terkini dalam operasionalnya membantu meningkatkan produktivitas serta menjaga standar keselamatan di *area airside* dan terminal. Dengan visi menjadi penyedia layanan *ground handling* terbaik dan terpercaya di Asia, PT JAS Bali berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat daya saing, dan mendukung pertumbuhan industri penerbangan serta pariwisata di Pulau Bali.

2.2 Data Umum Perusahaan

Tabel 2.1. Identitas PT JAS Bali

IDENTITAS PT JAS	
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (PT JAS)
Akta Pendirian	4 Juni 1984
Tahun Beroperasi Komersial	1. Tahun 1984, mulai beroperasi memberikan layanan <i>ground handling</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. 2. Tahun 1986, memperluas layanan ke berbagai bandara besar di Indonesia, termasuk Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali.
Dasar Hukum Pembentukan	Akta Pendirian No. 3 tanggal 4 Juni 1984 yang dibuat di hadapan Notaris Kartini Muljadi, S.H., di Jakarta, serta telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. C2-5427.HT.01.01.TH.1984.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Menjalankan usaha di bidang jasa penunjang penerbangan, meliputi pelayanan darat (<i>ground handling</i>), kargo udara, pelayanan penumpang (<i>passenger services</i>), dan fasilitas bandara. Tujuan utama PT JAS adalah memberikan pelayanan profesional, aman, cepat, dan andal bagi maskapai penerbangan nasional maupun internasional serta mendukung efisiensi operasional penerbangan di Indonesia, khususnya di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.
Alamat Kantor Pusat	Soekarno-Hatta International Airport, Gedung JAS Training Center, Tangerang 15126, Indonesia
Alamat Kantor Cabang Bali	Terminal Kedatangan Internasional, Bandara I Gusti Ngurah Rai, Jalan Raya Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta, Kabupaten

	Badung, Bali 80362
Wilayah Pengembangan	Meliputi bandara-bandara utama di Indonesia seperti Jakarta, Bali, Surabaya, Medan, Makassar, Balikpapan, dan Manado, dengan fokus peningkatan layanan di kawasan internasional dan pariwisata.
Telepon	(021) 550-8101 (Kantor Pusat) (0361) 9351011 (Kantor Cabang Bali)
Airline Customer	melayani lebih dari 45 maskapai internasional dan domestik.
Website Perusahaan	https://www.ptjas.co.id/

Sumber: <https://www.ptjas.co.id/about-us/>



Gambar 2.3. Airline Customer
Sumber: : Dokumen Perusahaan (2025)

Gambar di atas menampilkan daftar maskapai penerbangan yang menjadi pelanggan (customers) PT JAS Airport Services, yang terbagi menjadi tiga kategori utama, yaitu *Airlines Customers*, *Freighter Customers*, dan *Charter Customers*. Pembagian ini menunjukkan jenis layanan *ground handling* dan dukungan

operasional penerbangan yang diberikan oleh PT JAS kepada berbagai jenis maskapai, baik komersial, kargo, maupun *charter*. Berikut penjelasannya:

a. *Airlines Customers* (Maskapai Penumpang Komersial)

Kategori ini mencakup maskapai penerbangan penumpang reguler yang dilayani oleh PT JAS di berbagai bandara internasional di Indonesia. Layanan yang diberikan meliputi *ground handling*, *passenger handling*, *baggage handling*, *ramp services*, dan pelayanan penumpang khusus. Beberapa maskapai yang termasuk dalam kategori ini antara lain:

1. Maskapai Asia dan Timur Tengah: Cathay Pacific, Emirates, Etihad, Qatar Airways, Oman Air, Saudia, Turkish Airlines, Singapore Airlines, ANA, Asiana Airlines, EVA Air, China Eastern, Flynas, Malaysia Airlines, dan Air Astana.
 2. Maskapai Australia dan Selandia Baru: Qantas, Virgin Australia, dan Air New Zealand.
 3. Maskapai Regional Asia Tenggara: Cebu Pacific, Philippine Airlines, Jetstar, Jet Asia, dan Sriwijaya Air.
 4. Maskapai Indonesia: Sriwijaya Air, Nam Air dan TransNusa.
- Kategori ini menunjukkan bahwa PT JAS telah dipercaya oleh maskapai-maskapai besar dunia untuk menangani layanan darat di Indonesia, menandakan kualitas dan standar internasional yang tinggi dalam operasionalnya.

b. *Freighter Customers* (Maskapai Kargo)

Kategori ini berfokus pada maskapai penerbangan yang melayani pengangkutan barang dan kargo udara. PT JAS menyediakan layanan khusus seperti *cargo handling*, *warehouse services*, *ULD management*, serta pengelolaan logistik di area terminal kargo. Beberapa maskapai yang termasuk dalam kategori ini antara lain:

1. Maskapai kargo internasional: Cargolux, Turkish Cargo, Cathay Pacific Cargo, K-Mile Asia, Hong Kong Air Cargo, dan Saudia Cargo.

2. Maskapai kargo nasional: Raya Airways, Pelita Air Service, dan Tri-M.G. Airlines.

Hal ini menunjukkan kemampuan PT JAS dalam menangani rantai logistik udara yang kompleks dan berstandar tinggi, mendukung kelancaran arus ekspor-impor di Indonesia.

c. *Charter Customers* (Maskapai Penerbangan *Charter*)

Kategori ini mencakup maskapai yang beroperasi secara non-reguler atau *charter*, biasanya untuk penerbangan khusus seperti penerbangan jemaah haji, misi kemanusiaan, wisata kelompok besar, atau penerbangan korporat. Beberapa maskapai charter yang dilayani PT JAS antara lain: Air Caraïbes, Airwork, Alitalia, Rossiya, Nepal Airlines, Condor, Silkway, TUI Fly, dan Royal Flight.

Melalui layanan ini, PT JAS menunjukkan fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi dalam memberikan pelayanan *ground handling* yang disesuaikan dengan kebutuhan penerbangan *charter* internasional maupun domestik



Gambar 2.4. Persebaran lokasi operasional PT JAS
Sumber: : <https://www.ptjas.co.id/about-us>)

Gambar di atas menampilkan peta jaringan operasional PT JAS *Airport Services* yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Peta tersebut menunjukkan

bandara-bandara tempat PT JAS memberikan layanan jasa kebandarudaraan seperti *ground handling*, *cargo services*, serta pelayanan penumpang. Beberapa bandara utama yang menjadi lokasi operasional meliputi Bandar Udara Internasional Soekarno–Hatta (CGK), Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai (DPS), Bandar Udara Internasional Juanda (SUB), Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin (UPG), dan Bandar Udara Internasional Kualanamu (KNO).

Setiap simbol dan warna pada peta merepresentasikan jenis layanan yang diberikan di masing-masing bandara, meliputi layanan JAS, JAES, serta kerja sama dengan PMAD. Selain beroperasi secara nasional, PT JAS *Airport Services* juga menjadi bagian dari jaringan kerja sama internasional SATS overseas joint ventures network dalam bidang *Gateway Services* dan *Food Solutions*. Hal ini menunjukkan bahwa PT JAS memiliki cakupan layanan yang luas dan berperan penting dalam mendukung operasional penerbangan di Indonesia maupun tingkat internasional.

Sebagai landasan dalam menjalankan operasional dan mencapai tujuan strategisnya, PT Jasa Angkasa Semesta berpegang teguh pada visi dan misi perusahaan yang telah ditetapkan. Adapun visi dan misi dari perusahaan PT JAS.

a. Visi Perusahaan

Menjadi penyedia layanan *ground handling* dan jasa penunjang penerbangan terbaik di Indonesia yang berstandar internasional, profesional, dan terpercaya, khususnya dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

b. Misi Perusahaan

Memberikan pelayanan *ground handling* yang aman, cepat, dan efisien sesuai standar keselamatan dan keamanan penerbangan internasional dengan didukung sumber daya manusia yang kompeten, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan pelanggan. Selain itu, PT JAS Bali berkomitmen untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam setiap proses operasional di *airside* dan terminal, menjalin kerja sama yang harmonis dengan seluruh pihak terkait seperti maskapai, otoritas bandara, dan mitra layanan penerbangan lainnya, serta terus

meningkatkan citra pelayanan perusahaan dengan menjunjung tinggi profesionalisme, keramahan, dan nilai-nilai pelayanan khas Indonesia.

c. Nilai nilai perusahaan (*corporate value*)

PT JAS Airport Services menjunjung tinggi nilai-nilai utama sebagai pedoman dalam bekerja dan memberikan pelayanan terbaik, yaitu:

1. *Integrity* (Integritas) – Menjaga kejujuran, tanggung jawab, dan konsistensi dalam setiap tindakan dan keputusan.
2. *Professionalism* (Profesionalisme) – Bekerja dengan kompetensi tinggi, disiplin, dan mematuhi standar operasional untuk menjamin mutu layanan.
3. *Safety & Security* (Keselamatan dan Keamanan) – Mengutamakan keselamatan penerbangan dan keamanan kerja sebagai prioritas utama dalam setiap aktivitas operasional.
4. *Customer Focus* (Berorientasi pada Pelanggan) – Memberikan pelayanan terbaik dengan responsif, ramah, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.
5. *Teamwork* (Kerja Sama Tim) – Membangun kolaborasi yang solid, saling mendukung, dan menghargai kontribusi setiap anggota tim untuk mencapai tujuan bersama.
6. *Innovation* (Inovasi) – Mendorong kreativitas dan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan di lingkungan kerja.

2.3 Struktur Organisasi



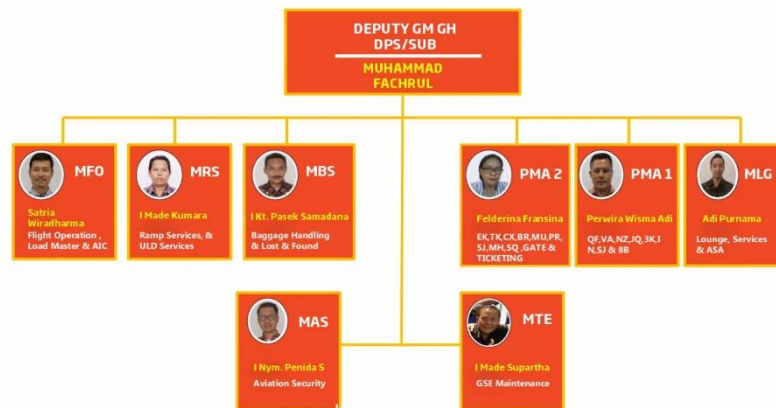
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Dewan Komisaris PT JAS
Sumber : Dokumen Perusahaan (2025)

PT JAS *Airport Services* merupakan perusahaan penyedia layanan kebandarudaraan yang berperan penting dalam mendukung operasional penerbangan di berbagai bandara di Indonesia. Untuk menjaga profesionalisme dan efektivitas kerja, perusahaan ini memiliki struktur organisasi yang jelas dan terarah, terdiri atas Dewan Komisaris dan Dewan Direksi. Struktur ini menggambarkan pembagian fungsi antara pengawasan dan pelaksanaan operasional guna memastikan setiap kegiatan perusahaan berjalan sesuai prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

- a. Dewan Komisaris Dewan Komisaris bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Mereka memastikan seluruh kegiatan PT JAS berjalan sesuai dengan visi, misi, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik.
 1. Herman Prayitno menjabat sebagai Presiden Komisaris sekaligus Komisaris Independen yang memimpin Dewan Komisaris dan menjaga independensi pengawasan terhadap manajemen.

2. Andry Tanzil menjabat sebagai Komisaris yang mendukung fungsi pengawasan, memberikan masukan strategis, serta memastikan pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).
- b. Dewan Direksi Dewan Direksi bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dan operasional harian perusahaan. Direksi menjalankan kebijakan strategis guna mencapai tujuan perusahaan dalam bidang layanan *ground handling*, cargo, dan pelayanan penumpang di bandara.
 1. Nazri Othman menjabat sebagai Presiden Direktur yang memimpin seluruh jajaran direksi, mengoordinasikan aktivitas perusahaan, dan menetapkan arah strategis bisnis PT JAS.
 2. Kevin Chin ThiTin (Kevin Chin Thien Tsin) menjabat sebagai Wakil Presiden Direktur yang mendampingi Presiden Direktur dalam pengambilan keputusan strategis dan operasional serta memastikan efisiensi kinerja perusahaan.
 3. Marianne Ludwina menjabat sebagai Direktur yang berfokus pada bidang operasional, pelayanan pelanggan, serta pengembangan sumber daya manusia sesuai pembagian tugas internal.
 4. Pariannne Trare menjabat sebagai Direktur yang bertanggung jawab terhadap bidang keuangan, pengembangan bisnis, serta pengawasan aspek keselamatan dan keamanan operasional di lingkungan bandara.

ORGANIZATION STRUCTURE 2024



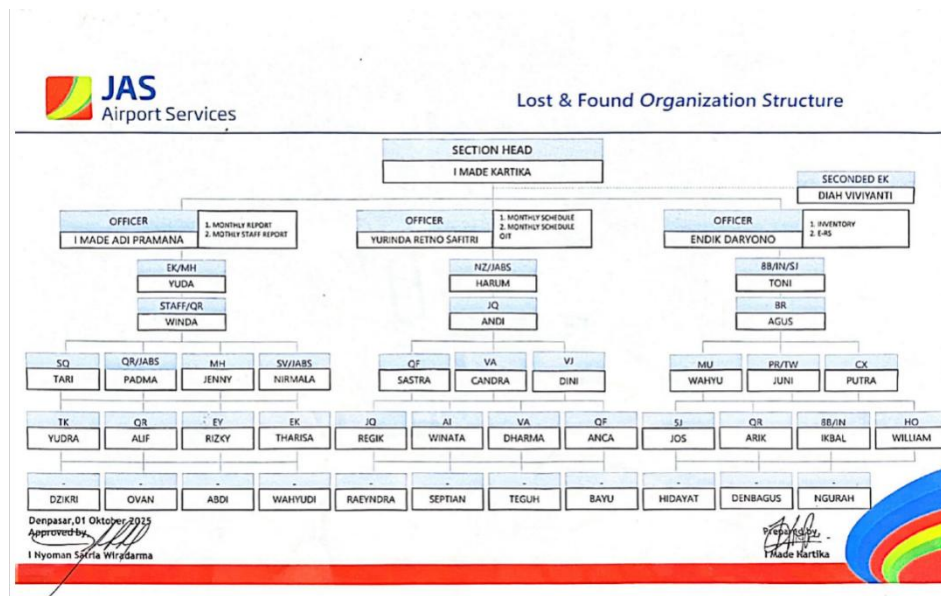
Gambar 2.6 Struktur PT JAS DPS
Sumber: : Dokumen Perusahaan (2025)

Struktur organisasi ini menunjukkan pembagian tanggung jawab dan koordinasi kerja di lingkungan *Ground Handling Station* PT JAS *Airport Services* Bandara I Gusti Ngurah Rai, Denpasar (DPS). Struktur ini dirancang agar setiap divisi dapat bekerja efektif dalam mendukung kelancaran layanan operasional penerbangan, termasuk *flight operation*, *ramp*, bagasi, keamanan, hingga pelayanan penumpang dan lounge.

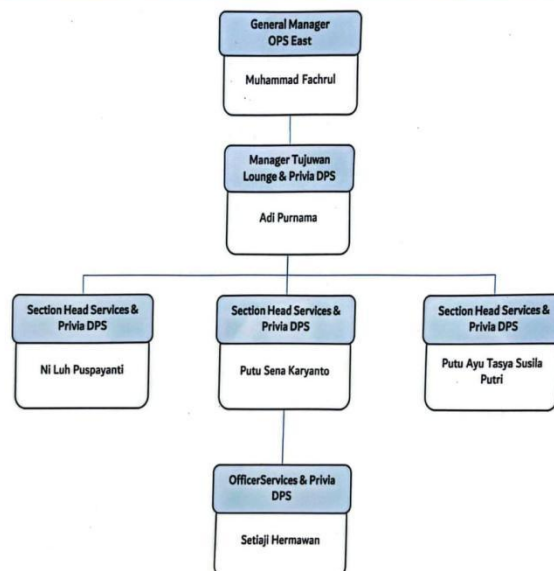
- a. Deputy GM GH DPS/SUB – Muhammad Fachrul Memimpin seluruh kegiatan *ground handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai (DPS) dan Surabaya (SUB). Bertanggung jawab atas pengawasan, pengendalian, serta pelaksanaan seluruh aspek operasional layanan darat, baik dari sisi teknis maupun pelayanan pelanggan.
- b. MFO (*Flight Operation, Load Master & AIC*) – Satria Wiratharma. Menangani kegiatan operasional penerbangan yang berkaitan dengan perencanaan beban pesawat (*load control*), koordinasi penerbangan, serta *Aircraft Information Center* (AIC). Bagian ini memastikan setiap penerbangan berjalan sesuai prosedur keselamatan dan efisiensi beban.
- c. MRS (*Ramp Services & ULD Services*) – I Made Kumara. Bertanggung jawab atas pelayanan di area ramp seperti penanganan pesawat di darat (*ground support*), peralatan ULD (*Unit Load Device*), pengisian bahan

bakar, dan koordinasi dengan teknisi pesawat agar *turnaround time* berjalan tepat waktu.

- d. MBS (*Baggage Handling & Lost & Found*) – I Kt. Pasek Samadana Mengelola sistem penanganan bagasi penumpang mulai dari *check-in* hingga klaim bagasi. Termasuk menangani laporan kehilangan atau keterlambatan bagasi (*Lost & Found*) dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- e. MAS (*Aviation Security*) – I Nym. Penida S Bertanggung jawab dalam pengawasan dan pelaksanaan keamanan penerbangan di area kerja JAS. Bagian ini memastikan seluruh kegiatan *ground handling* dilakukan sesuai standar keamanan penerbangan (*Aviation Security*).
- f. MTE (*GSE Maintenance*) – I Made Supartha Mengelola dan memastikan kesiapan seluruh *Ground Support Equipment* (GSE) seperti kendaraan *pushback*, *belt loader*, dan GPU. Unit ini menjamin seluruh peralatan berfungsi dengan baik dan aman untuk operasional di lapangan.
- g. PMA 1 – Perwira Wisma Adi Menangani operasional maskapai seperti QF, VA, NZ, JO, 3K, JQ, N.S, dan 8B. Tugasnya mencakup pengawasan operasional harian, koordinasi jadwal penerbangan, serta memastikan pelayanan sesuai standar maskapai.
- h. PMA 2 – Felederina Fransina Bertanggung jawab atas operasional maskapai seperti EK, TK, QR, BR, MI, UL, SJ, MK, SQ, dan layanan *Gate & Ticketing*. Fokus pada kelancaran keberangkatan dan kedatangan penerbangan internasional.
- i. MLG (*Lounge, Services & ASA*) – Adi Purnama Mengelola layanan lounge dan pelayanan penumpang (*Airport Special Assistance/ASA*). Bagian ini memastikan kenyamanan, keramahan, dan kualitas layanan premium bagi penumpang di area bandara.

Gambar 2.7 Struktur Organisasi *Lost and Found*

Organization Structure Services & Privia DPS

Gambar 2.8 Struktur Organisasi *Services*

BAB 3

PELAKSANAAN OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan bagian lengkap dari proses pembelajaran yang menghubungkan teori dengan praktik di lapangan, khususnya dalam prodi Manajemen Transportasi Udara. Menurut Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan, pelaksanaan OJT diwajibkan bagi peserta Program Studi Manajemen Transportasi Udara guna meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan kesiapan kerja mereka (PK.02/BPSDMP-2014).

Kegiatan OJT ini juga sejalan dengan prinsip Tridarma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di mana para peserta mendapatkan pengalaman kerja nyata yang mendalam serta wawasan operasional langsung di lingkungan industri penerbangan (Pedoman OJT MTU V, 2024). Dengan demikian, OJT tidak hanya bertujuan untuk membekali lulusan dengan keterampilan praktis, tetapi juga untuk mengidentifikasi tantangan operasional dan memberikan umpan balik yang berguna sebagai dasar pengembangan kurikulum pendidikan yang lebih relevan dengan kebutuhan industri.

Melalui OJT, peserta diharapkan dapat memahami dinamika operasional di maskapai, mengaplikasikan prosedur kerja secara langsung, serta membangun disiplin dan tanggung jawab yang tinggi. Keterlibatan langsung dalam proses kerja ini menjadi kunci dalam mempersiapkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing di pasar kerja nasional maupun internasional (Pedoman OJT MTU V, 2024).

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

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai berlangsung selama dua bulan. Dalam periode tersebut, taruna mendapatkan kesempatan untuk melakukan praktik kerja secara langsung pada dua unit kerja yang berbeda, yaitu unit *Services* dan unit *Lost and Found* (LL). Pembagian ini memberikan pengalaman nyata bagi taruna

dalam memahami berbagai aspek pelayanan penumpang serta proses pengelolaan barang bawaan di area bandara.

Selama penempatan pada unit *Services*, kegiatan difokuskan pada pemberian layanan kepada penumpang, terutama penumpang berkebutuhan khusus (PBK), penumpang transit, serta penumpang yang membutuhkan bantuan tambahan. Dalam pelaksanaannya, taruna terlibat langsung dalam proses pendampingan dan penjemputan PBK dari maupun menuju pesawat, serta melakukan koordinasi dengan pihak maskapai dan otoritas bandara untuk memastikan kelancaran pelayanan. Taruna juga mempelajari penggunaan alat bantu seperti kursi roda (*wheelchair*) serta penerapan standar operasional prosedur dalam melayani penumpang dengan ramah, cepat, dan aman.

Selanjutnya, pada penempatan di unit *Lost and Found* (LL), kegiatan berfokus pada penanganan barang-barang penumpang yang hilang, tertinggal, salah kirim, maupun mengalami keterlambatan pengiriman (*rush baggage* atau *delayed baggage*). Melalui kegiatan ini, taruna memperoleh pengalaman dalam melakukan pencatatan laporan kehilangan, pengelolaan dan penyimpanan barang temuan sesuai ketentuan keamanan, serta proses penyerahan kembali barang kepada pemilik yang sah. Selain itu, taruna juga mempelajari tata cara pelacakan dan pendistribusian bagasi yang tertunda atau salah tujuan, serta pentingnya koordinasi antara maskapai, *ground handling*, dan pihak keamanan untuk menjaga keakuratan dan keamanan proses pengembalian bagasi.

Melalui pelaksanaan OJT pada kedua unit tersebut, taruna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai sistem pelayanan penumpang dan pengelolaan barang di lingkungan bandara. Pengalaman ini juga menjadi sarana pembentukan karakter profesional, meningkatkan ketelitian, serta memperkuat kemampuan bekerja sama dalam mendukung penerapan standar pelayanan yang dijalankan oleh PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS).

3.1.1 Wilayah Kerja

Wilayah pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) berada di Terminal Kedatangan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, di bawah koordinasi PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). Terminal ini merupakan

salah satu gerbang utama kedatangan wisatawan internasional ke Indonesia, dengan tingkat pergerakan penumpang yang sangat tinggi setiap harinya. Dalam lingkungan kerja yang dinamis tersebut, PT JAS memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan *ground handling* yang optimal, mencakup pelayanan penumpang dan pengelolaan bagasi, sesuai dengan standar keselamatan serta prosedur internasional yang berlaku.

Pada unit *Services*, wilayah kerja mencakup seluruh jalur kedatangan penumpang mulai dari pesawat mendarat hingga penumpang meninggalkan terminal. Proses pelayanan dimulai di garbarata, di mana petugas bertugas menjemput penumpang yang baru tiba dari pesawat serta memastikan proses penurunan penumpang berlangsung aman, tertib, dan nyaman. Setelah itu, petugas mendampingi penumpang menuju area imigrasi untuk melaksanakan pemeriksaan dokumen perjalanan, sekaligus memberikan arahan kepada penumpang yang membutuhkan layanan *visa on arrival* agar dapat menuju konter yang sesuai.

Selain mendampingi proses imigrasi, petugas *Services* juga membantu penumpang dalam mengisi dokumen All Indonesia, yaitu formulir kedatangan yang wajib diisi oleh seluruh penumpang dari luar negeri sebelum memasuki wilayah Indonesia. Petugas memastikan seluruh penumpang memahami prosedur pengisian agar proses pemeriksaan imigrasi dapat berjalan lancar.

Setelah proses di imigrasi dan All Indonesia selesai, petugas mengarahkan penumpang menuju area pengambilan bagasi (*baggage claim*) untuk mengambil barang bawaannya masing-masing. Pada tahap ini, petugas memantau pergerakan penumpang dan memberikan bantuan jika terdapat kendala, seperti kesulitan menemukan bagasi, keterlambatan bagasi, atau memerlukan bantuan kursi roda. Selanjutnya, penumpang diarahkan menuju area penjemputan (*meeting point*) di luar terminal, tempat mereka dijemput oleh keluarga, hotel, atau agen perjalanan.

Selain itu, petugas *Services* juga memiliki tanggung jawab dalam penyiapan kursi roda (*wheelchair*) bagi penumpang berkebutuhan khusus

(PBK), lansia, atau penumpang dengan keterbatasan mobilitas. Persiapan ini dilakukan sebelum penerbangan tiba agar setiap kebutuhan penumpang dapat terpenuhi tepat waktu. Wilayah kerja unit *Services* menuntut ketelitian, kemampuan komunikasi yang baik, serta kesiapan menghadapi kondisi operasional yang dinamis. Koordinasi dengan berbagai pihak seperti imigrasi, maskapai, dan unit lainnya sangat penting agar pelayanan berlangsung efisien dan sesuai standar *service excellence* yang diterapkan PT JAS.

Sementara itu, unit *Lost and Found* (LL) beroperasi di area baggage claim dan ruang administrasi yang berdekatan dengan area pengambilan bagasi. Unit ini berperan penting dalam menangani berbagai permasalahan yang berkaitan dengan barang milik penumpang, seperti bagasi yang hilang, tertukar, tertinggal, atau mengalami keterlambatan (*delayed baggage*). Selain itu, unit LL juga menangani *rush baggage*, yaitu bagasi penumpang yang tidak sempat termuat di penerbangan sebelumnya dan dikirim menggunakan penerbangan berikutnya.

Dalam pelaksanaannya, petugas LL memiliki sejumlah tanggung jawab, antara lain mengawasi proses pengambilan bagasi penumpang di *conveyor belt* untuk memastikan kelancaran serta mencegah terjadinya kesalahan pengambilan bagasi. Petugas juga memberikan informasi kepada penumpang terkait status bagasi, seperti nomor penerbangan asal, status keterlambatan, atau lokasi pengambilan. Selain itu, petugas LL juga melakukan penimbangan dan pelabelan (tanda khusus) terhadap bagasi yang tergolong *rush baggage* untuk memudahkan proses identifikasi dan penanganan lebih lanjut.

Wilayah kerja LL dilengkapi dengan area penyimpanan sementara bagi barang temuan dan meja pelayanan bagi penumpang yang ingin melaporkan kehilangan, serta sistem komputerisasi *World Tracer* yang digunakan untuk melacak keberadaan bagasi secara global. Petugas LL harus berkoordinasi dengan berbagai pihak, seperti bagian *ramp*, maskapai, dan unit administrasi, agar setiap laporan kehilangan dapat diselesaikan dengan cepat dan akurat.

Secara keseluruhan, wilayah kerja kedua unit tersebut mencerminkan keterpaduan antara pelayanan penumpang (*passenger handling*) dan pengelolaan bagasi (*baggage handling*) dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan di bandara internasional. Melalui penempatan di area kerja yang padat aktivitas dan penuh tanggung jawab ini, taruna memperoleh pengalaman langsung mengenai dinamika operasional di lapangan, memahami pentingnya koordinasi antarunit, serta belajar menerapkan prinsip *safety*, *security*, dan *service excellence* dalam setiap kegiatan operasional.

3.1.2 Prosedur Pelayanan Unit *Services*

Unit *Services* di bawah koordinasi PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan kepada penumpang yang tiba melalui penerbangan internasional. Tujuan utama dari unit ini adalah memastikan seluruh penumpang mendapatkan pengalaman kedatangan yang aman, nyaman, cepat, dan sesuai dengan standar *service excellence* yang diterapkan di lingkungan bandar udara internasional.

Prosedur pelayanan dimulai sejak pesawat mendarat dan terhubung dengan garbarata. Petugas *Services* bersiap di titik tersebut untuk menjemput penumpang dari pesawat dan memastikan proses penurunan berlangsung aman serta tertib. Dalam tahap ini, petugas juga memperhatikan penumpang yang termasuk kategori Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK), lanjut usia, atau penumpang dengan keterbatasan mobilitas, serta memastikan kursi roda (*wheelchair*) telah disiapkan sebelum pesawat tiba agar dapat langsung digunakan ketika penumpang turun.

Setelah proses penurunan penumpang, petugas mendampingi penumpang menuju area imigrasi. Pada tahap ini, petugas memberikan arahan dan informasi yang dibutuhkan, terutama kepada penumpang yang memerlukan layanan *visa on arrival*, agar dapat menuju konter yang sesuai. Petugas juga berperan menjaga kelancaran arus penumpang sehingga tidak terjadi penumpukan atau hambatan di area imigrasi.

Sebelum menuju area berikutnya, setiap penumpang diwajibkan mengisi formulir All Indonesia, yaitu formulir kedatangan elektronik yang memuat data identitas, penerbangan, dan tujuan kedatangan. Petugas *Services* bertugas membantu penumpang dalam proses pengisian formulir All Indonesia, baik dengan memberikan arahan pengisian melalui ponsel pribadi maupun membantu men-scan *barcode* untuk membuka tautan formulir tersebut. Petugas memastikan seluruh penumpang telah mengisi formulir dengan lengkap dan benar agar proses pemeriksaan di imigrasi dan bea cukai dapat berlangsung lancar.

Setelah proses pemeriksaan imigrasi selesai dan formulir All Indonesia terisi, penumpang diarahkan menuju area pengambilan bagasi (*baggage claim*). Di area ini, petugas memberikan informasi mengenai nomor belt bagasi yang sesuai dengan penerbangan masing-masing, serta memberikan bantuan apabila penumpang mengalami kendala seperti kehilangan, keterlambatan, atau kesulitan dalam menemukan bagasinya. Petugas juga terus memastikan bahwa PBK dan pengguna kursi roda mendapatkan pendampingan hingga proses pengambilan bagasi selesai.

Selanjutnya, sebelum menuju area penjemputan, penumpang wajib melalui area Bea dan Cukai (*Customs*). Pada tahap ini, formulir All Indonesia yang telah diisi sebelumnya juga berfungsi sebagai dokumen elektronik untuk proses pemeriksaan bea cukai. Petugas membantu penumpang dalam memindai *barcode* All Indonesia di alat pemindai yang tersedia di area *Custom*. Setelah *barcode* berhasil dipindai dan data diverifikasi, penumpang mendapatkan izin untuk keluar dari area pemeriksaan dan melanjutkan perjalanan menuju area parkir atau *meeting point*.

Tahap terakhir dari pelayanan unit *Services* adalah pendampingan menuju area penjemputan. Petugas memastikan seluruh penumpang telah memperoleh bagasi mereka dan diarahkan menuju pihak penjemput yang sesuai, baik keluarga, hotel, maupun agen perjalanan. Petugas juga membantu mengatur lalu lintas penumpang di area kedatangan agar tetap tertib dan nyaman.

Secara keseluruhan, prosedur pelayanan unit *Services* menuntut kecepatan, ketelitian, serta kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik antarpetugas. Setiap tahapan pelayanan harus dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip *safety*, *security*, dan *service excellence*, serta berlandaskan empati dan profesionalisme agar setiap penumpang merasa terlayani dengan baik sejak tiba di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali hingga keluar menuju area penjemputan.

3.1.2.1 Standart Operasional Procedure Services

Tabel 3.1 *Standart Operasional Procedure Services*

Kategori	<i>Standart Operasional Procedure</i>
Arrival – Pra-Kedatangan	Cek <i>Special Handling</i> , cek staf <i>on duty</i> , cek ETA & parkir pesawat, gunakan <i>safety vest</i> , siapkan WCHR & <i>spare</i> , siapkan <i>crew card</i> /payung/ HT/jas hujan, pastikan <i>lift</i> berfungsi, isi <i>Checklist Arrival</i> .
Arrival– Penanganan WCHR	<i>Standby</i> setelah <i>bridge</i> terpasang, pastikan WCHR sesuai list, konfirmasi jika tidak ada, dorong sesuai SOP, <i>escort pax</i> melalui CIQ/VOA, pastikan ECD terisi, siapkan WCHC bila diminta.
Departure – Pra Keberangkatan	Ikuti <i>briefing</i> , siapkan WCHR sesuai sistem, cek <i>gate & bus</i> , <i>standby</i> di <i>check-in</i> , pastikan <i>pax</i> WCHR tiba di gate 1 jam sebelum boarding, isi <i>Checklist Departure</i> , cek SH untuk esok hari, <i>update delay/cancel</i> .
Departure – WCHR/WCHS/ WCHC	Pastikan kondisi <i>pax</i> sehat, tanyakan kemampuan jalan/turun tangga, <i>cross-check</i> total WCHR di sistem, koordinasi dengan <i>gate controller</i> , pastikan staf cukup, tetap dampingi <i>pax</i> saat <i>boarding</i> .

UM/YP – <i>Departure</i>	Pastikan <i>form</i> lengkap, <i>escort</i> CIQ oleh staf perempuan, serahkan <i>form</i> ke <i>cabin crew</i> & catat nama penerima, cek HP <i>airline</i> (NZ), simpan dokumen.
UM/YP – <i>Arrival</i>	Pastikan dokumen lengkap, cek kebutuhan VOA, <i>escort</i> UM/YP ke penjemput sesuai identitas, lapor <i>airline</i> setelah selesai.
MAAS Crew Arrival	Cek nama <i>crew</i> dengan GENDEC/absensi, hubungi <i>airline</i> jika selisih, <i>escort</i> ke transport/hotel, siapkan <i>Crew Card</i> , pastikan penjemput standby.
Transit / Transfer	Cek detail transit & surat transfer <i>airline</i> , pastikan <i>boarding pass</i> & bagasi <i>check-through</i> , transit >8 jam wajib CIQ, buat <i>paging</i> , arahkan ke transfer <i>desk</i> , awasi <i>pax</i> hingga imigrasi.
NTL / INAD	Tanyakan alasan NTL, lapor total <i>pax/seat</i> /bagasi, cek tiket keluar DPS, koordinasi <i>security</i> bila perlu, proses <i>refund</i> VOA, <i>escort</i> ke <i>gate/holding room</i> , pastikan dokumen & BP siap, serahkan paspor ke <i>crew</i> .
Assist Pax Offload	<i>Escort</i> ke imigrasi untuk <i>stamp cancel</i> , antar ke <i>check-in</i> via SCP2, ambil BP & <i>bag tag</i> , <i>escort</i> ke <i>drop zone</i> , minta bagasi di-offload, isi <i>Checklist Departure</i> (nama/ <i>seat</i> /alasan).

3.1.3 Prosedur Pelayanan unit *Lost and Found*

Unit *Lost and Found* (LL) merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan *ground handling* PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) yang berfokus pada penanganan segala permasalahan terkait bagasi penumpang.

Unit ini bertanggung jawab menangani berbagai kondisi yang berhubungan dengan bagasi, seperti bagasi hilang, tertukar, rusak, tertinggal, maupun mengalami keterlambatan (*delay baggage*). Selain itu, LL juga menangani *rush baggage*, yaitu bagasi penumpang yang tertinggal pada penerbangan sebelumnya dan dikirim menggunakan penerbangan berikutnya.

Prosedur pelayanan di unit *Lost and Found* dimulai dengan pemantauan area pengambilan bagasi (*baggage claim*). Petugas LL mengawasi proses penurunan dan pengambilan bagasi di *conveyor belt*, memastikan seluruh bagasi yang keluar sesuai dengan data penerbangan dan tidak ada yang salah ambil oleh penumpang lain. Selain itu, petugas juga membantu memberikan informasi kepada penumpang apabila mengalami kesulitan dalam menemukan bagasinya. Petugas LL selalu berkoordinasi dengan unit ramp handling untuk memastikan seluruh bagasi dari pesawat telah diturunkan dengan benar, lengkap, dan sesuai dengan manifest penerbangan.

Apabila terdapat laporan kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan bagasi, petugas LL segera melakukan pendataan menggunakan sistem *WorldTracer*, yaitu sistem pelacakan bagasi berskala internasional yang digunakan oleh berbagai maskapai dan perusahaan *ground handling* di seluruh dunia. Dalam proses ini, petugas mencatat identitas penumpang, rincian penerbangan, deskripsi fisik bagasi (warna, ukuran, merek, dan ciri khusus), serta perkiraan isi bagasi. Data ini kemudian diinput ke dalam sistem untuk dilakukan pelacakan lintas bandara dan lintas maskapai hingga bagasi berhasil ditemukan.

Selain menangani laporan kehilangan, petugas LL juga memiliki tanggung jawab terhadap *rush baggage* atau bagasi penumpang yang mengalami *delay*. Setiap *rush baggage* harus melalui proses penimbangan (*weighing*) sebelum dikirim kembali menggunakan penerbangan berikutnya. Tujuannya adalah untuk memastikan berat bagasi sesuai dengan data *manifest* dan kapasitas pesawat yang akan mengangkutnya. Setelah ditimbang, bagasi tersebut diberikan label identifikasi khusus (*rush tag*) yang berisi informasi

penting seperti nomor penerbangan pengiriman, tanggal, bandara tujuan, serta data penumpang yang bersangkutan.

Selanjutnya, data *rush baggage* dicatat secara rinci dalam sistem pelaporan internal dan diinformasikan kepada penumpang melalui kontak yang tercantum pada laporan sebelumnya. Proses ini memastikan bahwa penumpang dapat memantau status pengiriman bagasi secara transparan. Petugas juga memastikan bahwa *rush baggage* ditempatkan pada area penyimpanan sementara (*temporary storage area*) yang aman hingga waktu keberangkatan penerbangan berikutnya.

Untuk bagasi yang belum diambil atau ditemukan, petugas LL bertanggung jawab mengatur sistem penyimpanan sementara dengan penandaan khusus. Setiap barang temuan akan diberikan label berisi data penerbangan, tanggal temuan, dan nomor laporan agar mudah ditelusuri kembali jika dibutuhkan. Dalam beberapa kasus, apabila penumpang sudah meninggalkan bandara, petugas LL akan berkoordinasi dengan pihak maskapai untuk melakukan pengiriman bagasi yang telah ditemukan langsung ke alamat penumpang.

Setelah bagasi berhasil ditemukan, dikirim, atau diserahkan kepada pemiliknya, petugas LL wajib memperbarui status laporan di sistem *WorldTracer* dan menutup kasus tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Seluruh kegiatan dilakukan dengan memperhatikan aspek kerahasiaan data penumpang, keamanan barang, dan kepatuhan terhadap standar operasional PT JAS.

Pelayanan di unit *Lost and Found* menuntut tingkat ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan komunikasi yang tinggi, mengingat petugas sering berinteraksi dengan penumpang yang mengalami ketidaknyamanan akibat permasalahan bagasi. Oleh karena itu, sikap ramah, empati, profesionalitas, serta kemampuan menjelaskan prosedur secara jelas dan menenangkan menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan penumpang.

3.1.3.1 Standart Operasional Procedure Lost and Foud

Tabel 3.2 Standart Operasional Procedure Lost and Foud

Kategori	Prosedur Penanganan
OHD (<i>On Hand Baggage</i>)	Mencatat bagasi tanpa pemilik/tertinggal; memeriksa kondisi & <i>bag tag</i> ; membuat OHD max 2 jam setelah arrival; memindahkan OHD ke <i>storage room</i> .
AHL – <i>Missing/Delayed Baggage</i>	Membuat PIR; mencatat nama, <i>tag number</i> , <i>rute</i> , isi bagasi; melakukan <i>tracing</i> 1–14 hari; <i>update</i> penumpang; <i>restore</i> ke penumpang bila ditemukan.
DPR – <i>Damage/Pilfered</i>	Mengecek kerusakan/isi hilang di tempat; berbicara dengan penumpang dengan empati; mengambil foto; membuat PIR DPR; koordinasi perbaikan/kompensasi dengan <i>airline</i> .
<i>Rush Baggage</i>	Mencatat <i>rush tag</i> ; menimbang & memeriksa kondisi; memasukkan ke <i>logbook</i> ; mengirimkan ke kota/destinasi penumpang secepatnya.
<i>Inbound/Interline Baggage</i>	Menerima bagasi dari <i>carrier</i> lain; memeriksa destinasi akhir; meneruskan sesuai <i>interline agreement</i> ; koordinasi dengan <i>baggage handling & airline</i> .
<i>Standby / Offload Baggage</i>	Mencatat nama & <i>tag baggage</i> ; menemukan ULD; meng- <i>offload</i> bagasi; menyerahkan ke <i>Passenger Services</i> sesuai instruksi & keamanan.
<i>Belt Monitoring</i>	<i>Standby</i> sebelum penumpang tiba; cek pesan <i>short-ship & rush incoming</i> ; siapkan <i>signage</i> ;

	monitor alur VIP–Y class; membantu OOG <i>items</i> (golf, <i>wheelchair</i> , <i>surfboard</i>).
Counter L&F	Menerima laporan <i>pax</i> (<i>lost</i> , <i>damage</i> , <i>pilfered</i>); membuat PIR; memverifikasi dokumen; menyerahkan bagasi ditemukan dengan <i>Form Acknowledgement</i> ; menutup <i>file WorldTracer</i> .
Communication Centre	Melakukan tracing via telex/email; menghubungi penumpang mengenai <i>update tracing</i> ; mengatur <i>delivery</i> ; menutup file setelah konfirmasi penerimaan.
Customs Coordination	Membantu <i>clearance</i> bagasi transit domestik; menghubungi <i>customs</i> jika perlu buka bagasi; mengatur surat kuasa bila <i>pax</i> sudah berangkat.
Report Completion	Mengirim breakdown checklist; menyimpan CPM & <i>incoming baggage form</i> ; menutup file sesuai <i>Reason Lost</i> (RL) & <i>Fault Station</i> (FS).
Customer Handling	Memberikan IRP (<i>advance</i>) bila diperlukan; mengatur <i>delivery</i> ; koordinasi <i>final settlement</i> untuk <i>lost/damage claim</i> .

3.2 Jadwal Pelaksanaan

Berdasarkan surat Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara Nomor: SM.106/6/5/PPSDMPU/2024 tentang *Persetujuan Lokasi On the Job Training (OJT)*, kegiatan OJT dilaksanakan selama dua bulan bertempat di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) dengan fokus pelaksanaan pada dua unit utama, yaitu *Services* dan *Lost and Found* (LL).

Peserta OJT berasal dari Program Studi Manajemen Transportasi Udara (MTU) 9A dengan jumlah keseluruhan 24 orang. Peserta tersebut dibagi menjadi dua tim, yaitu Tim 1 yang beranggotakan 14 orang dengan urutan nomor absen 1

sampai 14, dan Tim 2 yang beranggotakan 10 orang dengan urutan nomor absen 15 sampai 24.

Pada bulan pertama pelaksanaan OJT, Tim 1 ditempatkan di unit *Services*, sedangkan Tim 2 ditempatkan di unit *Lost and Found* (LL). Selanjutnya, pada bulan kedua, dilakukan rotasi penempatan agar seluruh peserta memperoleh pengalaman yang seimbang di masing-masing unit. Pada periode ini, Tim 1 berpindah ke unit *Lost and Found* (LL), sedangkan Tim 2 berpindah ke unit *Services*.

Dengan adanya pembagian dan rotasi penempatan tersebut, diharapkan seluruh peserta OJT dari kelas MTU 9A dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif terkait kegiatan operasional pelayanan penumpang di lingkungan PT Jasa Angkasa Semesta, baik dari segi pelayanan langsung kepada penumpang di unit *Services* maupun penanganan barang dan bagasi di unit *Lost and Found* (LL). Pelaksanaan kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan, serta profesionalisme peserta dalam memahami prosedur kerja dan standar pelayanan yang diterapkan oleh PT JAS.

Tabel 3.3 Jadwal pelaksanaan OJT

No	Nama	Oktober				November			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Agusanta Br. Depari								
2	Ananda Christian								
3	Angga Pratama								
4	Annisa Qotrunnada								
5	Arining Fadilatul								
6	Desak Putu Neyna								
7	Dian Vitasari								
8	Desi Khairani								
9	Dina Rahma								
10	Elgia Cakra								
11	Engel Santika								
12	Fahrunnisa Ananda								
13	Firman Nauval								

No	Nama	Oktober				November			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
14	Galih Ismi Amelia								
15	I Gusti Ngurah								
16	Komang Tyara								
17	Michael Suranta								
18	M. Husein								
19	Ni Kadek Yocha								
20	Rizky Adrian								
21	Shandy Syahindra								
22	Sherly Puspita								
23	Yopylatul Mahmudah								
24	Zahra Amini								

Services : 

Lost and Found : 

3.3 Tinjauan Teori

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan tahapan penting dalam sistem pendidikan vokasi yang menggabungkan proses pembelajaran teoritis dengan praktik langsung di dunia kerja. Melalui kegiatan ini, peserta didik memperoleh kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata di industri penerbangan. Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan, pelaksanaan OJT bersifat wajib bagi mahasiswa untuk mengasah kompetensi profesional, keterampilan teknis, serta kesiapan kerja di lingkungan operasional transportasi udara (PK.02/BPSDMP-2014).

Pelaksanaan OJT juga berlandaskan pada prinsip Tridarma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Melalui OJT,

mahasiswa dapat memperoleh pengalaman kerja nyata, memahami standar operasional industri, serta menumbuhkan sikap disiplin dan tanggung jawab sebagai calon tenaga profesional di bidang penerbangan (Pedoman OJT MTU V, 2024).

Selain untuk membekali kemampuan praktik, kegiatan ini juga bertujuan membentuk karakter kerja, kemampuan komunikasi, serta etika pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan industri penerbangan modern. Dalam konteks ini, pelaksanaan OJT di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) memberikan pengalaman langsung bagi peserta untuk memahami operasional pelayanan penumpang di area kedatangan internasional, khususnya pada unit *Services (Wheelchair Service/WCHR)* dan *Lost and Found*, dua bagian penting yang berperan dalam menjaga mutu pelayanan dan kepuasan penumpang.

3.3.1 Services (Wheelchair Service/WCHR)

a. Pengertian dan Tujuan Layanan WCHR

Layanan WCHR (*Wheel Chair Ramp*) merupakan salah satu bentuk pelayanan bagi *Passengers with Reduced Mobility* (PRM), yaitu penumpang yang memiliki keterbatasan mobilitas baik secara sementara maupun permanen. Dalam penanganan penumpang khusus (*wheelchair*) harus membutuhkan penanganan dan pelayanan yang lebih diprioritaskan dari penumpang biasa (Hodi, 2018). Dalam hal ini diperlukannya petugas khusus yang sudah terlatih dan berkompeten sehingga akan menciptakan pelayanan yang terbaik. Unit ini berada di bawah divisi Passenger Services PT JAS yang bertugas memberikan bantuan selama proses kedatangan atau keberangkatan, mulai dari pesawat hingga ke area publik bandara.

PT Bahana Sekuritas di area kedatangan internasional, layanan WCHR berperan penting dalam memastikan bahwa setiap penumpang dengan keterbatasan mobilitas dapat melewati seluruh tahapan kedatangan dengan aman, nyaman, dan bermartabat. Bantuan diberikan sejak penumpang tiba di pintu garbarata, selama proses

imigrasi, hingga penyerahan kepada pihak penjemput di area publik bandara.

Berdasarkan *Annex 9 International Civil Aviation Organization* (ICAO) tentang *Facilitation*, setiap operator bandara dan penyedia jasa penerbangan diwajibkan memberikan pelayanan yang setara kepada penumpang dengan keterbatasan fisik guna menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan mereka selama di bandara. Tujuan utama layanan WCHR di PT JAS antara lain:

1. Memberikan pendampingan dan bantuan mobilitas kepada penumpang PRM secara profesional dan sesuai dengan standar keselamatan.
2. Memastikan seluruh proses kedatangan penumpang internasional berjalan lancar dengan memperhatikan aspek kenyamanan dan kemanusiaan.
3. Menjaga citra positif perusahaan serta maskapai mitra melalui pelayanan prima dan ramah.

Selain penumpang yang telah tercatat dalam *Passenger Name Record (PNR)*, petugas WCHR juga disiagakan untuk membantu penumpang *suddenly*, yaitu penumpang yang secara mendadak memerlukan kursi roda namun tidak tercantum dalam data penerbangan. Kesiapsiagaan ini menunjukkan komitmen PT JAS dalam memberikan pelayanan yang inklusif, cepat tanggap, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

b. Prosedur Pelayanan WCHR di Area Kedatangan Internasional

Proses layanan WCHR diatur dalam *Standard Operating Procedure (SOP) PT JAS Passenger Services* dan dilakukan dengan memperhatikan keamanan serta kenyamanan penumpang. Secara umum, langkah-langkahnya meliputi:

1. Penerimaan Data Penumpang (*Request Data*). Informasi penumpang PRM diterima dari maskapai melalui *Passenger Name Record (PNR)* yang berisi kode layanan khusus seperti:

- a) WCHR: Penumpang yang mampu berjalan di kabin tetapi memerlukan bantuan di area terminal.
 - b) WCHS: Penumpang yang membutuhkan bantuan hingga ke tangga pesawat.
 - c) WCHC: Penumpang yang membutuhkan bantuan penuh sejak masuk hingga meninggalkan pesawat.
2. Persiapan dan Koordinasi. Petugas menyiapkan kursi roda, *safety belt*, serta jalur akses aman sesuai instruksi *flight supervisor*. Beberapa unit kursi roda juga disiagakan di terminal internasional untuk penumpang *suddenly* yang membutuhkan bantuan secara spontan. Petugas wajib memastikan kesiapan alat dan melakukan koordinasi dengan pihak maskapai serta petugas imigrasi.
 3. Pendampingan Penumpang. Petugas menjemput penumpang di pintu garbarata setelah pesawat tiba dan memastikan keselamatan selama proses penurunan dari pesawat.
 - a) Setelah keluar dari garbarata, penumpang akan dibantu untuk mengisi *Form All Indonesia* sebagai dokumen wajib kedatangan.
 - b) Petugas mendampingi penumpang menuju loket imigrasi untuk proses pemeriksaan dokumen perjalanan.
 - c) Setelah itu, penumpang diarahkan menuju area pengambilan bagasi dan dibantu dalam memastikan semua barang pribadi telah diterima.
 - d) Proses diakhiri dengan mengantar penumpang menuju area penjemputan dan melakukan serah terima kepada keluarga, pendamping, atau pihak hotel sesuai data penerbangan.
 4. Pelaporan dan Koordinasi Akhir. Setelah pelayanan selesai, petugas wajib melapor kepada *flight supervisor* atau *duty officer* mengenai pelaksanaan pendampingan, serta

memastikan peralatan dikembalikan dalam kondisi siap pakai untuk pelayanan berikutnya.

c. Prinsip Pelayanan WCHR

Pelayanan WCHR dilaksanakan berdasarkan prinsip 4S (*Safety, Security, Service, and Satisfaction*), yaitu:

1. *Safety*: Menjamin keselamatan penumpang dan petugas selama pendampingan.
2. *Security*: Menjaga keamanan barang bawaan penumpang agar tetap terawasi.
3. *Service*: Memberikan pelayanan dengan sopan santun, empati, dan profesionalitas tinggi.
4. *Satisfaction*: Mengutamakan kenyamanan dan kepuasan penumpang melalui perhatian dan komunikasi yang baik.

Melalui penerapan prinsip tersebut, layanan WCHR di PT JAS menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan penerbangan yang berfokus pada keselamatan dan kepedulian terhadap seluruh penumpang, termasuk yang memiliki kebutuhan khusus.

3.3.2 *Lost and Found Service*

a. Pengertian dan Fungsi

Unit *Lost and Found* merupakan bagian dari *Baggage Services* yang menangani berbagai masalah terkait bagasi penumpang, seperti kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan. *Lost and Found* adalah unit khusus dalam penanganan bagasi dari kegiatan loading dan unloading sampai penyerahan bagasi kepada penumpang (Yurniarlis et al., 2025). Di area kedatangan internasional, unit ini menjadi garda terakhir dalam memberikan pelayanan pascapenerbangan. Apabila penumpang mendapati bagasinya tidak sesuai baik hilang, rusak, maupun tertukar. Laporan akan diproses di kantor *Lost and Found*.

Sesuai dengan *IATA Resolution 753* tentang *Baggage Tracking*, setiap penyedia layanan penerbangan wajib memiliki sistem pelacakan bagasi yang efektif untuk memantau pergerakan bagasi dari pesawat

hingga ke penyerahan akhir kepada pemiliknya. Fungsi utama unit *Lost and Found* di PT JAS meliputi:

1. Menerima laporan kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan kerusakan bagasi dari penumpang di area kedatangan internasional.
 2. Membuat dan mengarsipkan *Property Irregularity Report* (PIR) sebagai bukti resmi pelaporan.
 3. Melakukan pelacakan (*tracing*) melalui sistem maskapai atau portal internasional seperti *World Tracer System*.
 4. Menyampaikan pembaruan informasi kepada penumpang hingga bagasi ditemukan atau proses klaim diselesaikan.
- b. Jenis-Jenis Ketidaksesuaian Bagasi (*Baggage Irregularities*)
- Berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* PT JAS dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara, ketidaksesuaian bagasi dibagi menjadi:
1. AHL (*Advised Hold Luggage*): Bagasi penumpang tertinggal di bandara asal.
 2. DPR (*Damaged Property Report*): Bagasi rusak sebagian atau total.
 3. *Courtesy Report*: Laporan yang dibuat tanpa dokumen lengkap, biasanya setelah penumpang meninggalkan area kedatangan.
- c. Prosedur Penanganan
1. Pelaporan oleh Penumpang. Penumpang datang ke kantor *Lost and Found* dan menyerahkan dokumen pendukung seperti boarding pass, identitas, dan baggage tag.
 2. Pembuatan *Property Irregularity Report* (PIR) Petugas mencatat rincian penerbangan, ciri-ciri bagasi, serta kronologi kejadian sebagai dasar proses pelacakan.
 3. Pelacakan Bagasi (*Tracing*). Pelacakan dilakukan melalui

sistem maskapai atau sistem pelacakan global (*World Tracer System*) yang terintegrasi antarbandara.

4. Penyelesaian dan Kompensasi. Jika bagasi berhasil ditemukan, akan dikirimkan ke alamat penumpang. Jika tidak, proses kompensasi dilakukan sesuai peraturan yang berlaku, seperti PM 77 Tahun 2011 dan Konvensi Montreal 1999.

d. Etika Pelayanan dan Profesionalitas

Petugas *Lost and Found* di area kedatangan internasional memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga citra pelayanan maskapai. Mereka harus mampu memberikan pelayanan dengan ramah, sabar, dan komunikatif, terutama kepada penumpang asing yang mungkin memiliki kendala bahasa. Selain itu, petugas wajib menjaga kerahasiaan data penumpang serta menindak lanjuti laporan sesuai prosedur yang berlaku. Sikap profesional dan empatik menjadi kunci dalam mempertahankan kepercayaan serta kepuasan pelanggan.

3.3.3 Keterkaitan Teori dengan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) menjadi sarana penting bagi peserta untuk menerapkan berbagai teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata di lingkungan industri penerbangan, khususnya di area kedatangan internasional.

Selama kegiatan ini, mahasiswa berpartisipasi langsung dalam kegiatan operasional di dua unit utama, yaitu *Services (Wheelchair Service/WCHR)* dan *Lost and Found*, yang sama-sama berperan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang dan menjaga citra perusahaan.

Hubungan antara teori dan praktik dalam kegiatan OJT ini dapat dijelaskan melalui beberapa aspek berikut:

- a. Penerapan Teori Pelayanan Penumpang (*Passenger Services Theory*)

Dalam teori manajemen transportasi udara, pelayanan penumpang merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi maskapai. Teori ini menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan beretika.

Selama OJT, peserta menerapkan konsep tersebut melalui kegiatan di unit *Services* (WCHR) dengan memberikan pendampingan kepada penumpang yang memiliki keterbatasan mobilitas atau disebut *Passengers with Reduced Mobility (PRM)*. Pelayanan dilakukan sesuai *Standard Operating Procedure (SOP) PT JAS* serta berdasarkan prinsip 4S (*Safety, Security, Service, and Satisfaction*).

Peserta belajar secara langsung bagaimana cara memberikan bantuan kepada penumpang dengan sopan, menjaga keselamatan selama proses perpindahan, serta berkomunikasi dengan awak kabin, supervisor penerbangan, dan pihak keluarga penumpang agar proses pendampingan berlangsung dengan baik.

Selain itu, petugas juga disiagakan untuk membantu penumpang *suddenly*, yaitu penumpang yang secara mendadak membutuhkan kursi roda tetapi tidak tercantum dalam data penerbangan. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip pelayanan prima yang mengutamakan kesiapsiagaan, empati, dan tanggung jawab terhadap setiap penumpang.

b. Keterkaitan Teori Keselamatan dan Keamanan (*Safety and Security*)

Konsep keselamatan dan keamanan dalam penerbangan tidak hanya berlaku pada operasi pesawat, tetapi juga pada pelayanan penumpang di darat. Selama OJT, peserta memahami bahwa setiap proses pendampingan penumpang dan penanganan bagasi harus memperhatikan prinsip keselamatan kerja, baik untuk penumpang maupun petugas.

Dalam pelaksanaan layanan WCHR, petugas memastikan bahwa penggunaan kursi roda, pengaman sabuk, serta jalur yang dilalui

telah sesuai standar keamanan. Sementara itu, pada unit *Lost and Found*, peserta memahami bahwa pengelolaan data dan dokumen penumpang harus dilakukan secara hati-hati dan rahasia. Kedua hal ini merupakan penerapan nyata teori *Safety and Security Management* dalam operasional pelayanan di bandara internasional.

c. Penerapan Teori Komunikasi dan Etika Pelayanan

Kemampuan berkomunikasi merupakan aspek penting dalam memberikan layanan berkualitas di lingkungan bandara yang bersifat multikultural.

Peserta menerapkan teori komunikasi interpersonal dengan menggunakan bahasa yang sopan, nada bicara yang tenang, dan gestur tubuh yang menghormati penumpang. Hal ini terutama penting di area kedatangan internasional, di mana penumpang berasal dari berbagai negara dan budaya.

Selain itu, peserta juga mempraktikkan etika pelayanan dengan bersikap sabar, ramah, dan empatik, terutama kepada penumpang yang memiliki keterbatasan fisik atau mengalami kehilangan bagasi.

Dengan demikian, teori komunikasi dan etika pelayanan yang diajarkan di kelas benar-benar diterapkan dalam konteks operasional yang nyata.

d. Penerapan Teori Manajemen Operasional pada Layanan *Lost and Found*

Dalam teori manajemen operasional, setiap proses kerja harus dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi agar hasilnya efisien dan tepat sasaran. Hal ini dapat dilihat pada kegiatan di unit *Lost and Found*, di mana peserta mempelajari alur pelaporan dan penanganan bagasi tidak normal atau *baggage irregularities*.

Peserta membantu petugas dalam menyusun *Property Irregularity Report* (PIR), mencatat data penumpang, serta melakukan pelacakan menggunakan sistem maskapai atau *World Tracer System*. Jenis kasus yang ditangani meliputi AHL (*Advised Hold Luggage*) untuk bagasi

yang tertinggal, DPR (*Damaged Property Report*) untuk bagasi rusak, dan *Courtesy Report* untuk laporan tanpa dokumen lengkap.

Dari kegiatan ini, peserta belajar pentingnya ketelitian, tanggung jawab, dan komunikasi dalam koordinasi antarunit. Hal tersebut mencerminkan penerapan teori manajemen operasional, sistem pelaporan, dan penanganan masalah pelayanan (*problem solving service*) di dunia nyata.

e. Integrasi Regulasi dan Standar Internasional

Kegiatan OJT juga memberikan pemahaman tentang penerapan berbagai aturan dan standar internasional dalam pelayanan penumpang dan bagasi. Beberapa regulasi yang menjadi acuan di antaranya:

1. Annex 9 ICAO tentang *Facilitation*, yang menegaskan kewajiban memberikan pelayanan kepada penumpang dengan keterbatasan mobilitas.
2. IATA *Resolution 753* tentang sistem pelacakan bagasi (*Baggage Tracking*).
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut udara terhadap penumpang dan bagasi.
4. Pedoman OJT MTU V Tahun 2024 yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan OJT di lingkungan pendidikan penerbangan.

Melalui pelatihan di lapangan, peserta memahami bagaimana aturan tersebut diterapkan secara nyata melalui prosedur pelayanan PT JAS, baik pada proses pendampingan penumpang WCHR maupun penanganan kasus di *Lost and Found*.

f. Penguatan *Soft Skill* dan Sikap Profesional

Selain keterampilan teknis, kegiatan OJT juga berperan besar dalam mengembangkan kemampuan non-teknis (*soft skill*), seperti kerja sama tim, komunikasi, ketelitian, empati, serta kemampuan bekerja di bawah tekanan. Pada unit WCHR, peserta dilatih untuk tetap

sabar dan sigap dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan kursi roda. Sementara di unit *Lost and Found*, peserta belajar untuk bersikap tenang dan komunikatif ketika menghadapi penumpang yang kehilangan bagasi.

Sikap profesional, tanggung jawab, dan kepedulian menjadi nilai penting yang diperkuat selama pelaksanaan OJT, sekaligus mencerminkan penerapan teori etika kerja dan pelayanan pelanggan di industri penerbangan.

3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS), khususnya pada unit *Services (Wheelchair/WCHR)* di Terminal Kedatangan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus (*Passengers with Reduced Mobility*).

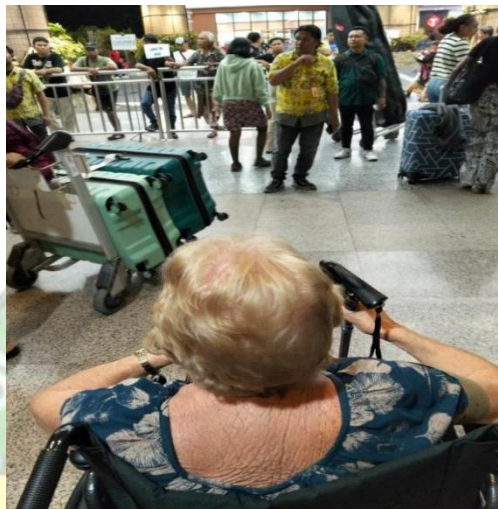
Pelayanan WCHR umumnya berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan masih dijumpai beberapa kendala yang berdampak pada efisiensi waktu dan kelancaran rotasi pelayanan antar penerbangan.

3.4.1 Kesulitan Menemukan Pihak Penjemput

Salah satu kendala utama yang sering dialami oleh petugas *Wheel Chair (WCHR)* adalah kesulitan dalam menemukan pihak penjemput penumpang di area kedatangan internasional. Walaupun terlihat sebagai masalah sederhana, kondisi ini dapat berdampak besar terhadap kelancaran operasional di lapangan. Ketika proses pencarian penjemput berlangsung terlalu lama, penyerahan penumpang menjadi tertunda dan secara tidak langsung menghambat pelayanan bagi penerbangan berikutnya yang juga membutuhkan bantuan kursi roda.

Permasalahan tersebut umumnya disebabkan oleh beberapa faktor. Di antaranya adalah kurangnya komunikasi antara petugas dan pihak penjemput, tidak tepatnya posisi penjemput di area publik, serta lamanya waktu tunggu di area kedatangan. Minimnya koordinasi membuat petugas kesulitan

memperoleh informasi yang akurat terkait identitas maupun posisi penjemput. Akibatnya, proses pencarian menjadi lebih lama dan mengganggu efektivitas operasional. Oleh karena itu, peningkatan sistem komunikasi antar pihak yang terlibat serta penerapan prosedur koordinasi yang lebih jelas sangat dibutuhkan agar proses penyerahan penumpang dapat berjalan cepat dan efisien.



Gambar 3.1. Kesulitan Menemukan Pihak Penjemput di Area Kedatangan Internasional



Gambar 3.2. Penumpang WCHR Menunggu Pihak Penjemput

3.4.2 Ketidaktepatan Posisi Penjemput

Selain kendala komunikasi, permasalahan lain yang sering muncul adalah ketidaktepatan posisi penjemput di area kedatangan. Banyak pihak penjemput, seperti *driver* hotel, agen perjalanan, maupun keluarga penumpang, tidak menunggu di area yang telah ditetapkan oleh pengelola bandara. Mereka kerap memilih untuk menunggu di luar *arrival pick-up zone* atau di area parkir kendaraan dengan alasan agar lebih mudah memarkir mobil atau menghindari kepadatan di area utama.

Namun, hal ini justru menimbulkan kesulitan bagi petugas WCHR yang memiliki tanggung jawab untuk mendampingi penumpang hingga proses serah terima selesai. Petugas sering kali harus berjalan lebih jauh, bahkan keluar dari zona kedatangan utama, untuk menemukan penjemput. Kondisi ini memperlambat proses pelayanan, menambah kelelahan fisik bagi petugas, dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang yang sudah lelah setelah menempuh perjalanan udara yang panjang.

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan disiplin dan kepatuhan dari pihak penjemput terhadap aturan lokasi penjemputan yang telah ditetapkan oleh pengelola bandara. Selain itu, pemberian informasi yang lebih jelas melalui papan petunjuk atau pemberitahuan dari petugas bandara dapat membantu memastikan penjemput menunggu di area yang sesuai, sehingga proses penyerahan penumpang dapat berjalan lancar.



Gambar 3.3. Ketidakpastian posisi penjemputan



Gambar 3.4. Pihak Penjemput Tidak Berada di Lokasi yang Sesuai

3.4.3 Waktu Tunggu yang Lama dan Dampaknya

Kendala komunikasi dan ketidaktepatan posisi penjemput berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu dalam proses penyerahan penumpang kepada pihak penjemput. Dalam kondisi ideal, proses

pendampingan WCHR dari garbarata hingga area penjemputan hanya membutuhkan waktu sekitar 15 hingga 20 menit. Namun, jika penjemput tidak segera ditemukan, waktu tersebut dapat meningkat hingga 30 sampai 45 menit, tergantung pada tingkat kepadatan area kedatangan. Lamanya waktu tunggu ini menimbulkan sejumlah dampak operasional, di antaranya:

- a. Tertundanya rotasi kursi roda (WCHR). Kursi roda yang seharusnya segera digunakan untuk penerbangan berikutnya tertahan karena masih digunakan oleh penumpang sebelumnya, sehingga mengurangi ketersediaan alat bagi penumpang yang baru tiba.
- b. Penundaan pelayanan bagi penumpang penerbangan lanjutan. Petugas yang masih mendampingi penumpang sebelumnya tidak dapat segera melayani penumpang dari penerbangan lain, sehingga menyebabkan antrean dan keterlambatan pelayanan terutama pada jam sibuk kedatangan internasional.
- c. Meningkatnya beban kerja petugas. Petugas harus menunggu lebih lama sambil tetap mendampingi penumpang, yang menyebabkan kelelahan fisik dan menurunkan efisiensi kerja. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi kesiapan dan fokus petugas dalam melayani penumpang berikutnya.

Secara keseluruhan, lamanya waktu mencari pihak penjemput menjadi permasalahan yang tidak hanya berdampak pada satu layanan saja, tetapi juga pada kelancaran rotasi operasional WCHR secara keseluruhan di terminal kedatangan internasional.

3.4.4 Dampak Terhadap Standar Pelayanan

Keterlambatan dalam proses penjemputan penumpang berkebutuhan khusus berpotensi menurunkan mutu pelayanan serta memengaruhi persepsi penumpang terhadap profesionalitas petugas. Penumpang yang telah menempuh perjalanan panjang tentunya mengharapkan pelayanan yang cepat, tertib, dan terkoordinasi dengan baik. Jika petugas terlihat kebingungan

mencari penjemput atau proses penyerahan berlangsung lama, hal ini dapat menimbulkan kesan bahwa koordinasi antar pihak tidak efektif.

Selain itu, lamanya waktu tunggu dapat menimbulkan rasa tidak nyaman bagi penumpang, bahkan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan terhadap layanan bandara maupun pihak penyedia jasa *ground handling*. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memengaruhi citra perusahaan serta menurunkan kepercayaan dari pengguna jasa dan mitra kerja.

Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan koordinasi yang lebih baik antara petugas, pengelola bandara, dan pihak penjemput. Penetapan titik temu yang jelas, sosialisasi kepada pihak eksternal mengenai area penjemputan yang benar, serta pengawasan lapangan yang lebih konsisten merupakan langkah penting dalam menjaga mutu pelayanan. Dengan demikian, pengalaman penumpang dapat tetap terjaga pada tingkat kenyamanan dan kepuasan yang tinggi sesuai standar pelayanan bandara internasional.

3.5 Penyelesaian

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan serta memperkuat mekanisme pendataan penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK) di Terminal Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) mengimplementasikan inovasi berbasis digital melalui penggunaan *Form Barcode* (QR Code). Inovasi ini dirancang untuk menciptakan sistem penjemputan yang lebih terstruktur, transparan, terintegrasi, dan tercatat secara digital, baik bagi pihak internal maupun pihak eksternal yang terlibat dalam pelayanan.

Program *QR Code* ini mulai diterapkan setelah PT JAS menjalin koordinasi dengan sejumlah maskapai mitra yang dilayani di terminal kedatangan internasional, seperti Singapore Airlines (SQ), Malaysia Airlines (MH), Air India (AI), Qatar Airways (QR), Turkish Airlines (TK), Jetstar (JQ), Emirates (EK), dan maskapai internasional lainnya. Kepada seluruh maskapai tersebut, PT JAS memberikan sosialisasi resmi terkait mekanisme penggunaan *Form Barcode* sebagai sarana pendataan dan pemantauan proses penjemputan penumpang PBK.

Apabila terdapat penumpang pengguna kursi roda (WCHR) atau penumpang

berkebutuhan khusus dalam penerbangan maskapai mitra, pihak maskapai berkewajiban menyampaikan informasi kepada penumpang atau pendampingnya bahwa PT JAS menyediakan *Form Barcode* yang harus diisi oleh pihak penjemput, baik dari hotel, agen perjalanan, maupun penjemput pribadi.

Bagi penumpang yang telah memesan layanan hotel atau transportasi penjemputan, penumpang wajib membagikan *QR Code* tersebut kepada pihak hotel sebagai bagian dari informasi kedatangan. Selanjutnya, pihak hotel meneruskan *QR Code* kepada *driver* penjemput untuk diisi sesuai instruksi. Sementara itu, untuk penumpang yang akan dijemput oleh keluarga atau *driver* pribadi, *QR Code* juga harus diberikan sebelum tiba di bandara agar penjemput dapat mengisi data secara daring sebagai bagian dari proses pendataan dan verifikasi oleh PT JAS.

3.5.1 Tahap Pengisian *Form Barcode*

Proses pengisian *Form Barcode (QR Code)* dilaksanakan dalam dua tahap utama untuk memastikan pendataan penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK) berjalan tertib, akurat, dan terdokumentasi secara digital.

- a. Tahap pertama (pra-penjemputan): Pada tahap ini, pihak eksternal seperti hotel, agen perjalanan, atau penjemput pribadi mengisi formulir *online* yang berisi data awal penumpang PBK. Informasi yang dimasukkan meliputi nama penumpang, nomor penerbangan, maskapai, jadwal kedatangan, serta identitas penjemput. Data tersebut digunakan oleh PT JAS untuk menyiapkan kebutuhan layanan seperti kursi roda (WCHR), personel pendamping, dan memastikan proses penjemputan berjalan sesuai rencana.
- b. Tahap kedua (pasca-penjemputan): Setelah penumpang berhasil dijemput, pihak penjemput diwajibkan mengunggah foto bukti penjemputan, mencantumkan waktu penjemputan selesai, serta memberikan umpan balik singkat mengenai proses layanan. Tahapan ini menjadi bentuk pelaporan akhir sebagai dokumentasi resmi bahwa penjemputan telah dilakukan.

Seluruh informasi yang diinput melalui formulir otomatis tersimpan

dalam *Google Spreadsheet* internal PT JAS. *Spreadsheet* ini menjadi pusat data yang mencatat setiap penjemputan secara *real-time*, sehingga memudahkan pemantauan, pelacakan riwayat layanan, serta analisis kinerja pelayanan.

Untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi, akses spreadsheet dibatasi hanya untuk staf internal PT JAS yang memiliki otorisasi dan akun resmi yang dilindungi kata sandi. Dengan sistem ini, risiko kehilangan data, kesalahan pencatatan manual, atau informasi yang tidak terdokumentasi dapat diminimalkan. Penerapan sistem *QR Code* ini memberikan berbagai manfaat, antara lain:

- a. Mempercepat koordinasi dan alur layanan antara petugas JAS, maskapai, penjemput hotel, maupun penjemput pribadi.
- b. Memastikan proses pelayanan lebih efisien, sehingga petugas dapat segera menangani penumpang PBK lainnya pada penerbangan berikutnya.
- c. Menyediakan data digital yang akurat dan mudah ditelusuri, sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.
- d. Meningkatkan transparansi dan profesionalisme pelayanan karena seluruh proses terdokumentasi dengan baik.

Melalui inovasi *Form Barcode* ini, PT JAS menunjukkan komitmen untuk menghadirkan pelayanan berbasis teknologi digital yang lebih modern, efektif, dan berorientasi pada *service excellence*, khususnya dalam mendukung kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang berkebutuhan khusus di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

3.5.2 Alur Pengisian

Penerapan *QR Code* oleh PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) dalam proses penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK) di Terminal Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang terintegrasi antara maskapai, petugas JAS, dan pihak penjemput. Sistem ini dikembangkan sebagai inovasi digital guna meningkatkan efisiensi, ketepatan data, dan ketertiban administrasi

penjemputan penumpang pengguna kursi roda (WCHR) maupun penumpang dengan kebutuhan khusus lainnya.

PT JAS menjalin kerja sama dengan sejumlah maskapai mitra seperti Singapore Airlines (SQ), Malaysia Airlines (MH), Air India (AI), Qatar Airways (QR), Turkish Airlines (TK), Jetstar (JQ), Emirates (EK), dan lainnya. Maskapai-maskapai tersebut bertugas menyampaikan informasi kepada PT JAS mengenai penumpang yang membutuhkan layanan khusus, sekaligus memberikan data pihak penjemput seperti hotel, keluarga, agen perjalanan, maupun *driver* pribadi atau taksi. Informasi ini menjadi dasar persiapan pelayanan oleh petugas, mulai dari ketersediaan WCHR hingga kesiapan pendampingan di terminal.

Setibanya pesawat, petugas *Services* PT JAS menjemput penumpang dari garbarata dan mendampingi menuju area imigrasi untuk pemeriksaan dokumen perjalanan. Untuk kedatangan internasional, petugas juga membantu pengisian dokumen All Indonesia (*Electronic Customs Declaration*) sebelum penumpang diarahkan ke area pengambilan bagasi dan pemeriksaan bea cukai (*custom*). Setelah seluruh proses selesai, penumpang dibawa ke area penjemputan untuk bertemu dengan pihak penjemput yang telah didaftarkan.

Bagi penumpang yang dijemput oleh hotel, agen perjalanan, keluarga, atau *driver* pribadi, *QR Code* dikirimkan sebelum kedatangan penumpang. Penjemput mengisi formulir berisi informasi penumpang, nomor penerbangan, maskapai, jadwal kedatangan, identitas penjemput, nomor kendaraan, serta kontak yang dapat dihubungi. Data ini langsung tersimpan pada sistem *spreadsheet* internal PT JAS.

Untuk penumpang yang menggunakan layanan taksi bandara atau transportasi daring (Grab atau Gojek), pengisian *QR Code* dilakukan setelah *driver* ditentukan. Setelah pemeriksaan di *area custom* selesai, petugas JAS atau staf counter taksi memberikan informasi kepada *driver* terkait kewajiban pengisian *QR Code*. PT JAS juga memasang *standing banner* berisi *QR Code* di area konter taksi bandara, konter taksi *online*, dan area penjemputan untuk

memudahkan akses. *Driver* kemudian memindai *QR Code* tersebut dan mengisi data penjemputan, termasuk waktu penjemputan dan upload foto bukti serah terima penumpang.

Semua data yang dikirim melalui *QR Code* akan tersimpan secara otomatis dalam *spreadsheet* internal PT JAS. Sistem ini memungkinkan seluruh proses penjemputan tercatat secara digital, transparan, dan dapat dipantau secara langsung.

Dengan diterapkannya *QR Code*, koordinasi antara maskapai, petugas JAS, dan pihak penjemput menjadi lebih cepat, tertata, dan terdokumentasi. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional serta keakuratan data, tetapi juga menjamin kenyamanan dan keamanan penumpang berkebutuhan khusus dari saat tiba hingga diserahkan kepada pihak penjemput.

3.5.3 Letak *Standing Banner* dan Lokasi *QR Code*

Letak dan strategi penyebaran informasi terkait penggunaan *QR Code* Penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK) pada layanan PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) dirancang secara strategis agar dapat menjangkau seluruh pihak yang terlibat dalam proses penjemputan, baik secara *offline* melalui media fisik di bandara, maupun secara *online* melalui berbagai platform informasi resmi. Tujuannya adalah untuk memastikan setiap pihak eksternal yang berperan dalam penjemputan penumpang berkebutuhan khusus memahami cara penggunaan *QR Code* dan dapat mengaksesnya dengan mudah.

Secara fisik, *standing banner* berisi *QR Code* resmi PT JAS akan ditempatkan di beberapa titik strategis di Terminal Kedatangan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Penempatan ini mempertimbangkan alur penumpang dari kedatangan hingga proses penjemputan, agar pihak penjemput dapat langsung melihat dan memindai *QR Code* tersebut tanpa kesulitan. *Standing banner* akan ditempatkan di:

- a. Area Penjemputan (*Arrival Pick-Up Zone*) yaitu area di luar terminal tempat penumpang bertemu dengan pihak penjemput

seperti keluarga, hotel, maupun travel agent. Lokasi ini menjadi titik utama interaksi antara penumpang dan penjemput sehingga sangat ideal untuk menempatkan informasi *QR Code* agar dapat langsung dipindai oleh *driver* atau pihak penjemput sebelum meninggalkan area bandara.

- b. Konter Taksi Bandara yaitu area resmi yang menyediakan layanan taksi berizin di dalam terminal kedatangan internasional. Di konter ini, petugas taksi akan membantu menginformasikan kepada *driver* mengenai kewajiban pengisian *QR Code* bagi setiap penumpang berkebutuhan khusus yang mereka layani.
- c. Konter Taksi *Online* (Grab dan Gojek) area ini melayani pemesanan transportasi daring bagi penumpang yang menggunakan aplikasi Grab atau Gojek. *Standing banner* di lokasi ini memudahkan *driver online* untuk memindai dan mengisi *form QR Code* setelah mereka mendapatkan penumpang berkebutuhan khusus. Penempatan di titik ini juga disertai pemberitahuan kepada staf *counter* agar dapat memberikan informasi langsung kepada penumpang dan driver terkait penggunaan *form* digital tersebut.

Selain penempatan secara fisik, penyebaran informasi secara digital juga dilakukan untuk memperluas jangkauan sosialisasi program ini. PT JAS memanfaatkan berbagai kanal resmi yang dapat diakses oleh publik maupun mitra kerja, antara lain:

- a. Akun media sosial resmi PT JAS, seperti Instagram, *Facebook*, dan *LinkedIn*, akan digunakan untuk mengumumkan peluncuran program *QR Code* ini disertai dengan tautan langsung menuju form online serta panduan penggunaannya.
- b. *Website* resmi PT JAS akan memuat halaman khusus yang menjelaskan tujuan, tata cara pengisian, dan manfaat penggunaan *QR Code* dalam mendukung pelayanan penumpang berkebutuhan khusus.

- c. Informasi juga akan disebarkan kepada seluruh maskapai mitra kerja sama PT JAS, termasuk Singapore Airlines (SQ), Malaysia Airlines (MH), Air India (AI), Qatar Airways (QR), Turkish Airlines (TK), Jetstar (JQ), Emirates (EK), dan lainnya. Maskapai berperan dalam menyampaikan informasi ini kepada penumpang yang terdaftar sebagai pengguna kursi roda (WCHR) sebelum penerbangan tiba. Dengan demikian, penumpang maupun penjemput sudah mengetahui adanya sistem ini dan dapat menyiapkan pengisian data sebelumnya.
- d. Hotel-hotel, penginapan, dan travel agent di Bali juga menjadi sasaran utama penyebaran informasi ini. PT JAS bekerja sama dengan pihak hotel untuk menyebarluaskan *QR Code* melalui resepsionis, area *front office*, maupun melalui grup komunikasi internal hotel. Dengan cara ini, setiap hotel dapat memberi informasi langsung kepada tamu mereka yang akan melakukan perjalanan dari luar negeri dan membutuhkan layanan kursi roda.
- e. Penumpang pengguna layanan WCHR juga diberikan informasi secara langsung oleh petugas PT JAS di area kedatangan internasional, baik melalui pendampingan langsung maupun melalui brosur kecil yang berisi *QR Code* dan petunjuk pengisian form.

Melalui kombinasi antara penyebaran *offline* dan *online* ini, PT JAS memastikan bahwa seluruh pihak mulai dari maskapai, penumpang, hotel, hingga penyedia transportasi memahami dan dapat menggunakan *QR Code* dengan benar. Sistem ini tidak hanya mendukung efisiensi proses penjemputan penumpang berkebutuhan khusus, tetapi juga meningkatkan transparansi, kecepatan pelayanan, serta koordinasi antar pihak di area kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

3.5.4 Formulir Digital Penjemputan Penumpang Pengguna WCHR

PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) menggunakan dua jenis formulir digital (*Google Forms*) untuk mendukung proses penjemputan penumpang

berkebutuhan khusus di Terminal Kedatangan Internasional. Kedua formulir ini dirancang untuk memastikan proses pelayanan berlangsung tertib, terkoordinasi, dan terdokumentasi dengan baik sejak sebelum kedatangan hingga setelah penjemputan selesai.

a. Formulir Pra-Kedatangan Penumpang PBK (Form

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0qulKn2uWe3g4Mm3tKo_GTY055_dwBJa2d3UJErdCGM7XBg/viewform?usp=dialog

Formulir ini digunakan untuk menghimpun data awal penumpang berkebutuhan khusus sebelum tiba di bandara. Pengisian dilakukan oleh pihak eksternal seperti hotel, *travel agent*, keluarga, ataupun *driver* penjemput. Informasi yang dikumpulkan meliputi:

1. Identitas penumpang seperti nama, maskapai, nomor penerbangan, serta waktu kedatangan.
2. Data pihak penjemput yang mencakup nama, institusi atau instansi, dan nomor kontak yang bisa dihubungi.
3. Detail waktu dan lokasi penjemputan guna memastikan koordinasi yang tepat antara petugas PT JAS dan pihak penjemput.
4. Keterangan tambahan berupa kebutuhan khusus lainnya atau peralatan pendukung seperti kursi roda (WCHR).

Tujuan dari formulir ini adalah agar PT JAS dapat melakukan persiapan layanan sesuai kebutuhan penumpang PBK, sekaligus memastikan pihak penjemput memahami alur dan prosedur yang berlaku.

b. Formulir Pasca Penjemputan dan Umpan Balik (Form 2)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1yvvnKCzhJwFE6Ib3bRrb04qta6OVxIycvBlpJjo7vBqNw/viewform?usp=dialog>

Formulir ini diisi setelah proses penjemputan selesai dilakukan. Pihak penjemput diwajibkan mengisi form sebagai bukti pelaksanaan layanan dan sarana evaluasi pelayanan. Isi formulir mencakup:

1. Unggahan foto sebagai bukti bahwa penumpang telah dijemput oleh pihak yang berwenang (*hotel, travel agent, keluarga, atau driver*).
2. Waktu penjemputan aktual untuk verifikasi data serta pencatatan waktu layanan.
3. Penilaian atau tanggapan mengenai kemudahan koordinasi, kecepatan layanan, serta saran perbaikan sistem.

Melalui penggunaan dua formulir digital ini, PT JAS dapat memastikan proses penjemputan PBK berjalan transparan, terpantau, serta menjadi dasar evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

3.5.5 QR Code Formulir Penumpang Pengguna WCHR

Untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK) di Terminal Kedatangan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) mengimplementasikan sistem digital berbasis *QR Code*. Sistem ini terhubung langsung dengan dua formulir *online*, yang digunakan sebagai sarana pengumpulan data sebelum penjemputan dan pelaporan setelah penjemputan selesai dilaksanakan.

QR Code ini berperan sebagai penghubung utama antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan, baik dari internal PT JAS maupun eksternal. Pihak-pihak tersebut meliputi petugas PT JAS, maskapai penerbangan, serta penjemput dari hotel, agen perjalanan, keluarga penumpang, *driver* pribadi, hingga taksi resmi. Dengan memindai *QR Code*, proses pencatatan data penumpang PBK, data penjemput, dokumentasi pelaksanaan penjemputan, hingga pemberian *feedback* dapat dilakukan secara cepat, terstruktur, dan tanpa penggunaan kertas.

Melalui sistem ini, seluruh informasi yang diinput akan tersimpan otomatis dalam *database* internal PT JAS. Hal tersebut membantu mempercepat koordinasi antar pihak, mengurangi potensi kesalahan manual, serta memastikan data terdokumentasi dengan baik. Penerapan *QR Code* juga mendukung transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan dalam proses

pengawasan dan evaluasi layanan. Dengan demikian, *QR Code* menjadi komponen penting dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, responsif, dan ramah terhadap penumpang berkebutuhan khusus.

a. *QR Code* data awal penumpang



Gambar 3.5. *QR Code* Data Awal

Formulir ini berfungsi sebagai sarana pengumpulan data awal sebelum penumpang berkebutuhan khusus tiba di bandara. Pengisiannya dilakukan oleh pihak eksternal seperti hotel, keluarga, agen perjalanan, atau *driver* penjemput. Informasi yang dimasukkan mencakup identitas penumpang, nama maskapai, nomor dan jadwal penerbangan, serta data pihak penjemput. Melalui form ini, PT JAS dapat mengetahui kedatangan penumpang lebih awal, mempersiapkan fasilitas pelayanan seperti kursi roda (WCHR), dan memastikan koordinasi antara petugas, maskapai, serta penjemput berjalan lebih terarah, tepat waktu, dan tanpa hambatan.

b. *QR Code* bukti dan umpan balik



Gambar 3.6. *QR Code* Bukti penjemputan

Formulir ini diisi setelah proses penjemputan penumpang berkebutuhan khusus selesai dilakukan. Pihak penjemput, seperti *driver* hotel, agen perjalanan, keluarga, atau transportasi resmi, diminta untuk mengunggah foto sebagai bukti bahwa penumpang telah dijemput dengan benar. Selain itu, mereka juga memberikan keterangan waktu penjemputan serta menyampaikan penilaian atau umpan balik terkait proses layanan yang diberikan.

Informasi yang dikumpulkan melalui formulir ini digunakan oleh PT JAS sebagai bahan verifikasi bahwa layanan telah terlaksana sesuai prosedur, sekaligus menjadi acuan dalam mengevaluasi kualitas koordinasi, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan penumpang PBK. Data tersebut juga berperan penting dalam pengembangan sistem pelayanan agar lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan penumpang di masa mendatang.

3.5.6 Desain *Standing Banner* dan Informasi *QR Code*

Desain *QR Code* ini merupakan bagian dari inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) untuk mendukung proses penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK) di Terminal Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali.

Tampilan visual *banner* dirancang dengan nuansa elegan dan mencerminkan identitas nasional, menggunakan perpaduan warna merah dan maroon yang diambil dari warna seragam resmi pegawai PT JAS. Penggunaan warna ini tidak hanya menegaskan identitas perusahaan, tetapi juga melambangkan semangat pelayanan, ketulusan, serta profesionalisme dalam melayani penumpang.

Untuk memperkuat kesan budaya dan nilai lokal, desain *standing banner* dilengkapi dengan motif batik khas Indonesia yang terinspirasi dari pola kain seragam PT JAS. Kehadiran motif batik ini menjadi representasi warisan budaya bangsa dan menunjukkan komitmen PT JAS dalam menghadirkan pelayanan berstandar internasional yang tetap menjunjung tinggi nilai-nilai tradisional Indonesia.



Gambar 3.7. *Design Standing Banner*

Pada bagian pojok kiri atas, terdapat logo PT JAS dengan slogan “*Embracing our legacy, defining the future*” yang menegaskan semangat transformasi digital serta kesinambungan antara nilai-nilai lama yang dijaga dan inovasi masa depan yang terus dikembangkan.

Bagian latar belakang (*background*) menampilkan gambar pesawat yang tampak elegan dalam gradasi transparan. Elemen ini memperkuat identitas PT JAS sebagai perusahaan *ground handling* penerbangan, serta memberikan nuansa profesional dan dinamis sesuai dengan karakter industri aviasi. Desain *QR Code* terdiri atas dua bagian utama, masing-masing memiliki fungsi spesifik:

- a. *QR Code* pertama (bagian atas) berjudul “*Isi Data Penumpang PBK Disini*”, ditujukan bagi pihak eksternal seperti hotel, travel agent, atau *driver* pribadi untuk mengisi data penumpang, maskapai, waktu kedatangan, dan informasi penjemputan. Bagian ini dilengkapi dengan keterangan bahwa data dapat dikirimkan maksimal 2 jam sebelum proses penjemputan berlangsung.
- b. *QR Code* kedua (bagian bawah) berjudul “*Kirim Foto dan Umpan Balik Setelah Penjemputan*”, digunakan oleh pihak penjemput untuk mengunggah bukti foto penjemputan dan memberikan umpan balik layanan setelah proses selesai. Keterangan waktu yang sama, yakni 2 jam setelah penjemputan selesai, turut dicantumkan untuk memastikan keteraturan data masuk.

Pada bagian bawah desain terdapat keterangan “*Available for*” yang diikuti oleh tiga ikon ilustratif yaitu Hotel, *Travel Agent*, dan *Private Driver*, menandakan bahwa sistem *QR Code* ini ditujukan bagi seluruh pihak eksternal yang terlibat dalam penjemputan penumpang PBK. Desain ditutup dengan teks informatif dalam bahasa Inggris:

“To report pickup process for Passengers with Special Needs (PBK) at International Arrival Terminal – I Gusti Ngurah Rai Airport”

Tulisan ini mempertegas konteks penggunaan *QR Code* serta menunjukkan bahwa layanan ini berlaku di area terminal kedatangan internasional.

Secara keseluruhan, desain *QR Code* PT JAS ini berhasil memadukan identitas korporat, budaya Indonesia, dan unsur modern teknologi dalam satu tampilan yang komunikatif, profesional, dan selaras dengan visi perusahaan dalam memberikan pelayanan prima di dunia aviasi.

3.5.7 Pengelolaan Spreadsheet Terintegrasi

Spreadsheet digunakan sebagai pusat penyimpanan data utama yang terintegrasi secara otomatis dengan *Google Form* layanan penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK) milik PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). Terdapat dua jenis *spreadsheet* utama yang digunakan, yaitu:

- a. *Spreadsheet Form 1* (Data Awal Penumpang PBK)

Berfungsi untuk merekam data awal yang dikirimkan sebelum penumpang tiba di bandara. Isi data meliputi identitas penumpang, maskapai, nomor penerbangan, jadwal kedatangan, serta informasi pihak penjemput. Tautan *spreadsheet*:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bVgNJVPPhJgnD3oFCK8VSFQIA-_5eB3k6LCCpW3kkVM/edit?resourcekey=&gid=1946692457#gid=1946692457

b. *Spreadsheet Form 2* (Bukti Foto Penjemputan dan Umpan Balik)

Digunakan untuk mencatat data setelah proses penjemputan selesai. Pihak penjemput mengunggah foto bukti penjemputan serta memberikan penilaian atau umpan balik terhadap layanan. Tautan *spreadsheet*:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wCVKX_69vhMmLMyw3XcklCJoqXXe1FQqEbesg938o0s/edit?resourcekey=&gid=1638148523#gid=1638148523

Kedua *spreadsheet* ini memudahkan PT JAS dalam melakukan pemantauan, pengecekan, hingga evaluasi kinerja layanan secara cepat dan akurat, tanpa harus melakukan pencatatan manual. Seluruh data dapat diakses secara *real-time* dan tersimpan dengan rapi sehingga mempermudah proses koordinasi internal.

Untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi penumpang, *spreadsheet* hanya dapat diakses oleh petugas resmi PT JAS yang memiliki izin, dan dilindungi dengan kata sandi “*serviceptjas*”. Setiap perubahan data juga tercatat melalui fitur *activity log*, sehingga riwayat pengisian dan pengeditan bisa ditelusuri dengan jelas apabila dibutuhkan untuk audit atau laporan.

Dengan adanya sistem *spreadsheet* yang terstruktur dan aman ini, PT JAS dapat meningkatkan efektivitas operasional, memperkuat akuntabilitas pelayanan, serta memastikan kualitas layanan kepada penumpang berkebutuhan khusus tetap terjaga sesuai standar perusahaan.

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) pada unit *Passenger Services* (*Services*) dan *Lost and Found* memberikan pengalaman yang sangat berarti dalam memahami dunia kerja di lingkungan operasional bandara. Selama pelatihan, penulis memperoleh pemahaman mendalam mengenai alur layanan penumpang, koordinasi antarunit, standar kerja, hingga pentingnya ketepatan waktu dan komunikasi profesional dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan.

Pada unit *Services*, khususnya pelayanan Penumpang Berkebutuhan Khusus (PBK) atau WCHR, sistem pelayanan berjalan secara runtut mulai dari kedatangan pesawat, pendampingan penumpang, penyediaan fasilitas seperti kursi roda, hingga penyerahan kepada pihak penjemput. PT JAS menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang ramah, aman, dan humanis. Inovasi berupa penggunaan sistem QR Code yang terhubung dengan *Google Form* dan *spreadsheet* menjadi langkah solutif untuk mendukung pendataan, pelaporan, dan pemantauan penjemputan PBK. Sistem digital ini memastikan proses penjemputan menjadi lebih cepat, transparan, terdokumentasi, serta mempermudah koordinasi antara petugas dan pihak eksternal.

Di unit *Lost and Found*, penulis belajar pentingnya ketelitian, dokumentasi, serta tanggung jawab dalam menangani barang bawaan penumpang. Prosedur dimulai dari penerimaan barang, pencatatan detail barang, penyimpanan sesuai standar keamanan, hingga proses pengembalian kepada pemilik melalui verifikasi identitas. Meskipun terdapat tantangan seperti keterlambatan pelaporan barang tertinggal atau kesesuaian deskripsi barang, seluruh proses tetap berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

Secara keseluruhan, OJT di PT JAS memberikan pemahaman bahwa pelayanan di dunia aviasi tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis, namun

juga sikap profesional, empati, koordinasi yang baik, serta kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi seperti penerapan *QR Code* dalam sistem pelayanan PBK.

4.2 Saran

Berdasarkan pelaksanaan OJT dan hasil evaluasi selama di lapangan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di PT JAS:

Pertama, sosialisasi sistem *QR Code* kepada pihak eksternal seperti hotel, sopir hotel, *travel agent*, dan *driver online* perlu diperluas secara berkelanjutan. Hal ini agar seluruh pihak memahami prosedur pengisian data awal maupun pelaporan setelah penjemputan, sehingga sistem digital dapat berjalan lebih efektif dan konsisten.

Kedua, perlu adanya penambahan petunjuk visual seperti signage atau papan informasi di area penjemputan agar memudahkan driver atau penjemput dalam menemukan lokasi penyerahan penumpang PBK. Selain itu, sistem notifikasi otomatis kepada petugas setelah Form 1 diisi juga dapat diterapkan untuk mempermudah persiapan layanan, khususnya penyediaan kursi roda dan personel pendamping.

Untuk unit *Lost and Found*, disarankan penggunaan sistem digital atau barcode untuk setiap barang temuan guna mempercepat proses pencarian, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta meningkatkan akurasi data. Penyimpanan visual berupa foto barang temuan juga dapat menjadi bentuk pendokumentasian tambahan untuk memperkuat proses verifikasi.

Selain penguatan sistem operasional, pelatihan lanjutan mengenai pelayanan ramah disabilitas, komunikasi empatik, dan literasi teknologi bagi petugas sangat dianjurkan agar kualitas pelayanan terus meningkat sesuai standar internasional. Dengan demikian, PT JAS tidak hanya mampu menjaga kepercayaan penumpang dan mitra kerja, tetapi juga mampu mewujudkan pelayanan yang unggul, profesional, dan berdaya saing di industri aviasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Politeknik Penerbangan Surabaya. (2024). *Pedoman OJT MTU V*. Surabaya: PPSDM Perhubungan Udara.
- Bambang Junipitoyo. (2018). *Pedoman Penyusunan Laporan OJT*.
- PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). (2025). *Dokumen Profil Perusahaan dan Struktur Organisasi Cabang Denpasar*.
- PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). (2025). *Data Identitas Perusahaan dan Struktur Organisasi Dewan Komisaris & Direksi*.
- PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). (2025). *Situs resmi PT JAS*. <https://www.ptjas.co.id/>
- Badan Pengembangan SDM Perhubungan. (2014). *Peraturan Kepala BPSDMP Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan*. Jakarta.
- International Air Transport Association (IATA). (2018). *IATA Resolution 753 on Baggage Tracking*. Montreal: IATA.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2006). *Annex 9 to the Convention on International Civil Aviation: Facilitation*. Montreal: ICAO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 49 Tahun 2011 tentang Standar Keselamatan dan Keamanan Pelayanan Penumpang Berkebutuhan Khusus*. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara*. Jakarta.
- Hodi. (2018). Penanganan Penumpang Wheel Chair Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. *Manajemen Dirgantara*, 11(1), 38–42.
- Yurniarlis, A., Puspitasari, Y. A., Studi, P., Transportasi, M., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., Bantul, K., Daerah, P., Yogyakarta, I., Aviassi, G. S., Lost, U., Hilang, P. B., & Yurniarlis, A. (2025). *Analisis Penanganan Bagasi Hilang oleh Petugas Unit Lost and Found pada PT Global Sky Aviassi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende*. 2(1), 421–426.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pelaksanaan Pada Unit *Services*



CITATIONS
LAPORAN PENELITIAN KASAMANDIRI TERPADU PERENCANAAN
VARIASI PRODUK DAN BAHAN BAKU (LST DAN TANDU)

KANDIDAT (LST DAN TANDU) : JAYE				Jawab : Jaye			
No	Aspek	Item	Detail	No	Tipe	Detail	Tipe
1	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	1	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
2	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	2	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
3	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	3	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
4	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	4	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
5	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	5	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
6	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	6	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
7	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	7	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
8	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	8	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
9	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	9	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
10	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119	10	CPK 462119	SAKSI PERSEKUTU	CPK 462119
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				KANDIDAT			
KANDIDAT				K			





Lampiran 3. Serah Terima *Standing Banner*



BERITA ACARA SERAH TERIMA HASIL KARYA TARUNA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
 Nomor: BA-Poltekbang Sby 14 Tahun 2025

Pada hari ini, Jumat tanggal Dua Puluh Delapan Bulan November Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima

kami yang bertanda tangan di bawah ini:

- I. Nama : Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T.
 Jabatan : Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara
 Instansi : Politeknik Penerbangan Surabaya
 Selanjutnya disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**
- II. Nama : Ratna Sari Ningsih
 Jabatan : Section Head Commercial Training
 Instansi : Jas Learning Center Bali
 Selanjutnya disebut sebagai **PIHAK KEDUA**

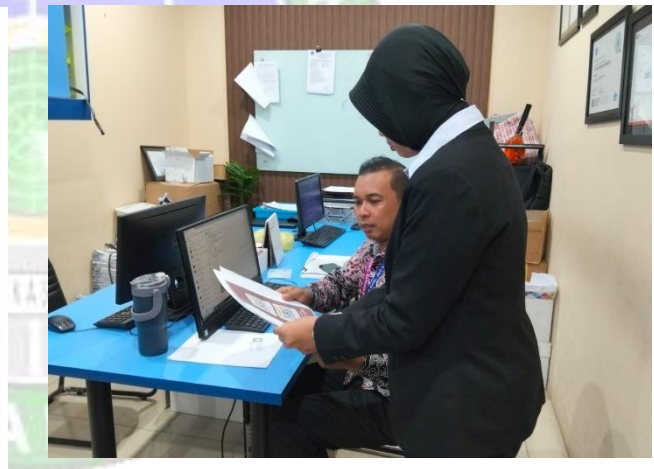
Menerangkan bahwa:

1. Bahwa Galih Ismi Amelia Putri merupakan taruna Politeknik Penerbangan Surabaya yang sedang melaksanakan pendidikan atau perkuliahan di Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, dan telah menyelesaikan Laporan On The Job Training dengan judul Optimalisasi Penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus Melalui Form Barcode Oleh Pihak Eksternal Pada Layanan PT JAS Di Terminal kedatangan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yang merupakan tindak lanjut atau observasi selama masa pendidikan atau perkuliahan untuk kebutuhan peningkatan pelayanan di PT Jasa Angkasa Semesta Station Denpasar
2. Bahwa Laporan On The Job Training dengan judul Optimalisasi Penjemputan Penumpang Berkebutuhan Khusus Melalui Form Barcode Oleh Pihak Eksternal Pada Layanan PT JAS Di Terminal kedatangan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai adalah Laporan On The Job Training yang dibuat oleh Galih Ismi Amelia Putri

Dengan ini **PIHAK PERTAMA** menyerahkan kepada **PIHAK KEDUA** Laporan On The Job Training atas nama Galih Ismi Amelia Putri secara sukarela tanpa meminta royalti dalam bentuk apapun. **PIHAK KEDUA** dapat menggunakan dan memodifikasi Laporan On The Job Training yang telah diberikan.

Berita Acara Serah Terima Hasil Karya ini akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan.

Yang Menyerahkan, PIHAK PERTAMA KEPALA PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T. NIP. 19871109 200912 2 002	Yang menerima, PIHAK KEDUA SECTION HEAD COMMERCIAL TRAINING  RATNA SARI NINGSIH NIK. 9617009
---	--



Lampiran 4. Sidang Laporan OJT

You are screen sharing Stop share

Dosen Pembimbing : MAULANA ANIFA SI

Galih Ismi Amel...

Not hearing anything? Turn up volume

Poltekbangsby-Silvi

Galih Ismi Amelia Putri MTU 9A

.....

LAPORAN OJT

OPTIMALISASI PENJEMPUTAN PENUMPANG
BERKEBUTUHAN KHUSUS MELALUI FORM
BARCODE OLEH PIHAK EKSTERNAL PADA
LAYANAN PT JAS DI TERMINAL KEDATANGAN
INTERNASIONAL BANDAR UDARA I GUSTI
NGURAH RAI

Disusun Oleh: Nomor Induk:
GALIH ISMI AMELIA PUTRI 30623014

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
TAHUN 2025



Lampiran 5. Log Book Kegiatan OJT Services

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA			Bulan: <u>September</u> Minggu Ke-1 (Pertama)
A. UNIT KERJA: Services (Arrival International) PT JAS			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Selasa	30	Pengenalan PT JAS dan area terminal kedatangan internasional, serta keluar prosedur kedatangan ke area kedatangan internasional.	
Kamis	2	Melakukan pelayanan di area kedatangan internasional, yaitu proses pemeriksaan dokumen dan barang bawaan.	
Jumat	3	Melakukan pelayanan di area kedatangan internasional, yaitu proses pemeriksaan dokumen dan barang bawaan.	
Minggu	5	Melakukan pelayanan di area kedatangan internasional, yaitu proses pemeriksaan dokumen dan barang bawaan.	
Rabu	1	Off	
Sabtu	4	Off	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Memahami alur pelayanan kedatangan internasional penumpang disabilitas kedatangan internasional.			
2. Mengetahui area kerja bandara dan prosedur keselamatan kerja area Service PT JAS.			
3. Meningkatkan keterampilan komunikasi dan observasi pelayanan internasional.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna	
			
Tasya Sulita / Head Section Peak Services		Galih Lemi Amelia Putri	

Log Book Taruna GFTMU/19

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA			Bulan: <u>Oktober</u> Minggu Ke-2 (Kedua)
A. UNIT KERJA: Services (Arrival International) PT JAS			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	6	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Selasa	7	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Kamis	9	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Jumat	10	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Minggu	12	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Rabu	8	Off	
Sabtu	11	Off	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Kemampuan bahasa Inggris meningkat melalui interaksi langsung dengan penumpang internasional.			
2. Penguasaan pemahaman dan kesadaran baru terkait layanan Services PT JAS LUCHS, WCHS, arrival card, boarding pass, dll.			
3. Kemampuan pelayanan dan pelayanan penumpang disabilitas menjadi lebih kreatif dan efisien.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna	
			
Tasya Sulita / Head Section Peak Services		Galih Lemi Amelia Putri	

Log Book Taruna GFTMU/19

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA			Bulan: <u>Oktober</u> Minggu Ke-3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA: Services (Arrival International) PT JAS			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	13	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Selasa	14	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Kamis	16	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Jumat	17	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Minggu	19	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Senin	20	Off	
Rabu	15	Off	
Sabtu	18	Off	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui lokasi pelayanan kedatangan internasional penumpang disabilitas kedatangan internasional.			
2. Mengetahui lokasi pelayanan kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.			
3. Mengetahui lokasi pelayanan kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna	
			
Tasya Sulita / Head Section Peak Services		Galih Lemi Amelia Putri	

Log Book Taruna GFTMU/19

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA			Bulan: <u>Oktober</u> Minggu Ke-4 (Keempat)
A. UNIT KERJA: Services (Arrival International) PT JAS			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Rabu	22	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Kamis	23	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Sabtu	25	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Minggu	26	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Selasa	28	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Rabu	29	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Jumat	31	Mendampingi proses kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.	
Selasa	21	Off	
Sabtu	24	Off	
Sabtu	27	Off	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui lokasi pelayanan kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.			
2. Mengetahui lokasi pelayanan kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.			
3. Mengetahui lokasi pelayanan kedatangan internasional penumpang di area kedatangan internasional.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna	
			
Tasya Sulita / Head Section Peak Services		Galih Lemi Amelia Putri	

Log Book Taruna GFTMU/19

		LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : Desember Minggu Ke-3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA : Lost and found (LL) PT JAS			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Sabtu	15	collect tag Ek, EY, EF dan stand by bill Ja, Membuat daftar report ke LL, mencairkan hasil pengumpulan tag transfer ke bus. Collect tag Ek, EY, dan stand by dari bus Daftar, HJ Menerima, menerima tag yang masuk bagasi ke dalam pesawat, memasukkan tag ke bagasi report ke JA dan Vg, Memeriksa transfer tag ke ja	
Minggu	16		
Senin	17	off	
Selasa	18	collect tag Cr, EK, EY dan stand by bill Ja, Membuat daftar report ke LL, collect tag domestik Mengambil tag report ke LL, collect tag domestik tag dan standby di villa RS, NJ, Ja, Cr Memeriksa tag report ke LL, memeriksa tag ke kantor JA dan CR, terima pengiriman ke busindo.	
Rabu	19		
Kamis	20	standby bus dan collect tag EY, EF, Cr, IVU, collect tag di air sight JS, JP, JL, penerima dan pengiriman ke bus, kirim barang ke busindo, menerima transfer transfer.	
Jumat	21	off	
Sabtu	22	standby penerimaan term collect tag da, db, cr, EY, AT, collect tag domestik, manual daily report dan checklist, melakukan jam istirahat lebih banyak untuk input barang, menerima bagasi transfer.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Keterampilan dalam membuat dan mencairkan bagasi ruck maupun transfer			
2. kemampuan memahami, menangani dan mengelola bagasi rush / transfer.			
3. berkomunikasi dan koordinasi dengan tim LL untuk penyelesaian masalah bagasi			
C. CATATAN PENTING (dari oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna	
 Pembina		 Galih Lani Amelia Putri	

Log Book Taruna D/T MUJ I B

[illegible]