INOVASI MODEL KOORDINASI PETUGAS BERBASIS *SPREADSHEET* GUNA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS OPERASIONAL JAS AIRPORT SERVICES PADA LAYANAN *SPECIAL HANDLING ASSISTANCE*

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 29 September – 29 November 2025

Oleh:

DESAK PUTU NEYNA SASSHI ANATHEA

NIT. 30623006

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

INOVASI MODEL KOORDINASI PETUGAS BERBASIS *SPREADSHEET* GUNA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS OPERASIONAL JAS AIRPORT SERVICES PADA LAYANAN *SPECIAL HANDLING ASSISTANCE*

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 29 September – 29 November 2025

Oleh:

DESAK PUTU NEYNA SASSHI ANATHEA

NIT. 30623006

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

INOVASI MODEL KOORDINASI PETUGAS BERBASIS *SPREADSHEET* GUNA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS OPERASIONAL JAS AIRPORT SERVICES PADA LAYANAN *SPECIAL HANDLING ASSISTANCE*

Oleh:
Desak Putu Neyna Sasshi Anathea
NIT. 30623006

Laporan *On the Job Training* ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian *On the Job Training*

Disetujui Oleh:

Supervisor,	Dosen Pembimbing,
Putu Sena Karyanto	Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M.
NIK. 02009525	NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
JAS *Learning Center*
Station Denpasar

Ratna Sari Ningsih
NIK. 9617009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada Tanggal 20 Bulan November Tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)

Tim Penguji:

Ketua,	Sekretaris,	Anggota,
Ratna Sari Ningsih	Putu Sena Karyanto	Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M.
NIK. 9617009	NIK. 02009525	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 kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 29 September sampai dengan 29 November di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Selama menjalani kegiatan *On the Job Training* (OJT) serta dalam proses penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materiil dalam kegiatan *On the Job Training* ini;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Putu Sena Karyanto, selaku Supervisor Unit *Services;*
4. Bapak I Made Kartika, selaku Supervisor Unit *Lost and Found;*
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing Laporan *On the Job Training* (OJT);
7. Seluruh pegawai di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang senantiasa memberikan wawasan serta pengetahuan di bandar udara selama kegiatan berlangsung;
8. Fariel Alfath, partner yang selalu menemani dan memberikan dukungan;
9. Rekan-rekan OJT yang saling mendukung selama pelaksanakan OJT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.

Denpasar, 20 November 2025

Desak Putu Neyna Sasshi Anathea
NIT. 30623006

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ii
LEMBAR PERSETUJUAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar belakang 1
1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan *On the Job Training* 2
1.2.1 Maksud Kegiatan *On the Job Training* 2
1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* 3
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT 4
2.1 Sejarah Singkat 4
2.1.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai 4
2.1.2 PT Jasa Angakasa Semesta (JAS) 5
2.2 Data Umum Perusahaan 7
2.2.1 Identitas PT Jasa Angakasa Semesta 7
2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan 8
2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan 8
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan 10
BAB 3 PELAKSANAAN OJT 12
3.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) 12
3.1.1 Wilayah Kerja 12
3.1.2 Prosedur Layanan 14
3.2 Jadwal dan Kegiatan OJT 20
3.3 Tinjauan Teori 22

3.3.1 Bandar Udara 22
3.3.2 Koordinasi Petugas 22
3.3.3 Produktivitas Operasional 24
3.4 Permasalahan 25
3.5 Penyelesaian Masalah 27
BAB 4 PENUTUP 30
4.1 Kesimpulan 30
4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3 30
4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT 30
4.2 Saran 31
4.2.1 Saran Terhadap Bab 3 31
4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT 31
DAFTAR PUSTAKA 32
LAMPIRAN 33

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai 4
Gambar 2.2 Logo PT Jasa Angkasa Semesta 5
Gambar 2.3 JAS Airport Services's *Customers* 7
Gambar 2.4 Lokasi Operasional JAS Airport Services 8
Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT JAS 10
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Unit *Lost and Found* 11
Gambar 2.7 Struktur Organisasi Unit *Services* 11
Gambar 3.1 Kegiatan di Unit *Services* 13
Gambar 3.2 Kegiatan di Unit *Lost and Found* 14
Gambar 3.3 MAAS 15
Gambar 3.4 Penumpang Berkebutuhan Khusus 16
Gambar 3.5 Penanganan Anak Tanpa Pendamping 16
Gambar 3.6 Penanganan Penumpang Transit dan Transfer 17
Gambar 3.7 *Mishandle Baggage* 18
Gambar 3.8 *Baggage Tracing* 19
Gambar 3.9 Bagasi Temuan dan Barang Tak Bertuan 20
Gambar 3.10 Jadwal di Unit Services 21
Gambar 3.11 Jadwal di Unit Lost and Found 21
Gambar 3.12 Koordinasi melalui grup Whatsapp 25
Gambar 3.13 Sistem *Booking Wheelchair* Menggunakan Kertas 26
Gambar 3.14 *Wheelchair* yang Tidak Digunakan 27
Gambar 3.15 Inovasi Spreadsheet 29

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta..... 7

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A. Kegiatan di Unit *Services* 33
Lampiran B. Kegiatan di Unit *Lost and Found* 34
Lampiran C. Spreadsheet Monitoring International Arrival (*Services*) 35
Lampiran D. Peraturan Terkait..... 36
Lampiran E. *Logbook On the Job Training* 37

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang bertujuan memberikan pengalaman nyata kepada taruna dalam dunia kerja sesuai dengan bidang studi yang ditempuh. Melalui kegiatan ini, taruna tidak hanya dituntut memahami teori, tetapi juga mampu menerapkan dan menganalisis proses operasional yang terjadi di lapangan serta berkontribusi dalam menemukan solusi terhadap permasalahan yang ada.

Selama pelaksanaan OJT di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) pada unit *Services* khususnya di *International Arrival* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis mengamati bahwa koordinasi antar petugas *special handling assistance* khususnya yang menangani *wheelchair passenger* masih dilakukan secara manual melalui grup WhatsApp. Sistem ini sering kali menimbulkan kendala, seperti pesan yang terlewat, informasi yang tidak tersampaikan tepat waktu, serta kebingungan siapa yang bertanggung jawab menangani *special passenger* karena terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan.

Kondisi di lapangan juga menunjukkan bahwa penugasan dan kesiapan kursi roda (*wheelchair*) belum sepenuhnya terkoordinasi dengan baik. Saat ini, sebagian petugas masih menggunakan sistem *booking* manual dengan menuliskan nama atau jadwal penerbangan di atas kertas dan menempelkannya pada kursi roda yang akan digunakan. Metode ini berpotensi menimbulkan beberapa masalah, seperti tumpang tindih penggunaan unit, perebutan kursi roda antar petugas, hingga kesalahan alokasi karena tidak adanya data status penggunaan yang jelas dan terpusat.

Selain itu, dalam situasi tertentu seperti *sudden assistance* (permintaan bantuan mendadak) koordinasi menjadi tidak efisien karena tidak ada sistem yang dapat menampilkan status kesiapan petugas dan peralatan secara real-time. Akibatnya, mengalami kesulitan dalam menentukan siapa petugas yang siap membantu, serta apakah unit kursi roda yang diperlukan tersedia. Begitu pula jika pada suatu penerbangan terdapat perubahan jumlah *special handling passenger*

(misalnya dari 3 permintaan hanya 1 yang benar-benar membutuhkan bantuan), belum ada sistem yang mencatat 2 petugas tersebut memiliki waktu luang yang seharusnya bisa dialokasikan ke tempat yang membutuhkan bantuan tenaga lebih.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya sistem koordinasi digital yang sederhana, fleksibel, dan mudah diakses secara bersama oleh semua petugas. Oleh karena itu, penulis mengusulkan inovasi "Model Koordinasi Petugas Berbasis *Spreadsheet Real-Time*" yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional layanan *special handling assistance* di PT JAS Airport Services.

Sistem *spreadsheet* ini berfungsi sebagai media koordinasi terpusat di mana setiap petugas dapat memperbarui status kesiapan dirinya dan kursi roda secara langsung. Melalui sistem ini, supervisor dapat memantau apakah *wheelchair* dan petugas sudah *ready* sebelum jadwal penerbangan, serta siapa yang bertugas jika terjadi *sudden assistance*.

Selain meningkatkan kecepatan koordinasi, sistem ini juga membantu mengurangi penggunaan kertas dalam proses *booking* kursi roda yang selama ini dilakukan manual. Dengan demikian, model ini tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga mendukung prinsip ramah lingkungan (*paperless operation*) dan digitalisasi proses kerja di lingkungan PT JAS Airport Services.

1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan *On the Job Training*

1.2.1 Maksud Kegiatan *On the Job Training*

Adapun maksud dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kesempatan kepada taruna untuk mengenal secara langsung kondisi fisik, struktur organisasi, operasional, serta lingkungan sosial di bandar udara tempat pelaksanaan OJT;
2. Mendorong taruna agar mampu menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya dalam lingkungan kerja nyata;

3. Melatih kemampuan taruna dalam menjalin kerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional penerbangan, serta menumbuhkan wawasan terhadap struktur dan fungsi organisasi di tempat kerja.

1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training*

Adapun manfaat dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Memahami jenis dan kebutuhan pekerjaan yang dilaksanakan di lokasi *On the Job Training* (OJT);
2. Membekali diri agar siap beradaptasi dan berperan dalam lingkungan kerja profesional;
3. Mengamati secara langsung penerapan teknologi yang digunakan di tempat pelaksanaan OJT;
4. Menjalin dan mempererat hubungan kerja sama antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau instansi terkait.

BAB 2
PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Gambar 2.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah gerbang utama udara di Pulau Bali, yang terletak di bagian selatan. Secara administratif, bandara ini berada di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, atau sekitar 13 kilometer dari pusat Kota Denpasar. Bandara ini menempati posisi sebagai bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta, dan melayani sebagai hub penerbangan internasional utama untuk Indonesia bagian tengah dan timur.

Awalnya, bandara ini dibangun pada era kolonial tahun 1930 dengan sebuah landasan rumput sepanjang 700 meter di Desa Tuban, sehingga masyarakat setempat menyebutnya Pelabuhan Udara Tuban. Fasilitasnya kemudian ditingkatkan dengan penambahan peralatan telegraf pada tahun 1935. Saat pendudukan Jepang di tahun 1942, landasan pacu ini dibom, lalu diperbaiki dan bahkan diperpanjang menjadi 1,2 kilometer. Setelah Perang Dunia II, pembangunan terus berlanjut dengan didirikannya terminal dan menara pengawas sederhana pada tahun 1949.

Untuk mendukung pariwisata Bali, pemerintah melakukan proyek pengembangan besar antara tahun 1963–1969, termasuk memperpanjang landasan pacu menjadi 2,7 km dan membangun terminal internasional. Bandara ini diresmikan dengan nama baru, Bandara Internasional Ngurah Rai, oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969 untuk menghormati pahlawan nasional Bali. Meski sempat rusak akibat letusan Gunung Agung, bandara ini cepat dipulihkan.

Antara tahun 1975–1978, kembali dilakukan pembangunan fasilitas baru, termasuk terminal internasional, sementara terminal lama dialihfungsikan untuk penerbangan domestik dan kargo. Atas kinerjanya, bandara ini meraih penghargaan bergengsi sebagai Bandara Terbaik di Dunia oleh *Airport Council International* (ACI) pada tahun 2015. Hingga kini, Bandara I Gusti Ngurah Rai tetap menjadi pusat transportasi vital yang melayani berbagai rute domestik dan internasional di Bali.

2.1.2 PT Jasa Angakasa Semesta (JAS)

Gambar 2.2 Logo PT Jasa Angkasa Semesta

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk, yang lebih dikenal dengan nama JAS *Airport Services*, merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan ground handling terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1984 dan mulai beroperasi secara komersial pada 1985, dengan fokus utama memberikan layanan penanganan penumpang, bagasi, kargo, dan pesawat di berbagai bandara di Indonesia. Seiring dengan berkembangnya industri penerbangan nasional maupun internasional, JAS terus memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas layanannya hingga kini melayani lebih dari 30 maskapai penerbangan di beberapa bandara utama, termasuk Bandara Internasional Soekarno-Hatta (Jakarta), I Gusti Ngurah Rai (Bali), dan Kualanamu (Medan).

PT JAS juga telah memperoleh sertifikasi ISAGO (IATA *Safety Audit for Ground Operations*), yang menegaskan komitmen perusahaan terhadap penerapan standar keselamatan dan keamanan yang konsisten di setiap area layanan. Selama lebih dari tiga dekade, JAS telah dipercaya menangani berbagai penerbangan charter milik keluarga kerajaan, kepala negara, selebriti, tokoh penting, dan tamu kehormatan lainnya.

JAS memiliki berbagai unit layanan yang mencakup *Passenger Services, Ramp Services, Cargo Handling, Flight Operations,* dan *Aviation Security Support*. Perusahaan juga menyediakan layanan khusus seperti Privia dan Tujuwan *Lounge,* layanan ini mencakup ruang tunggu nyaman dengan fasilitas makanan dan minuman, akses internet, area istirahat, serta pelayanan personal sebelum proses keberangkatan atau setelah kedatangan. Selain itu, *Special Passenger Handling* ditujukan bagi penumpang yang membutuhkan perhatian dan bantuan khusus selama berada di bandara. Termasuk didalamnya adalah *wheelchair passenger* (WCHR), *blind passenger* (BLND), *medical case* (MEDA), dan *unaccompanied minor* (UM). Petugas *special handling* bertugas memberikan pendampingan penuh kepada penumpang tersebut mulai dari proses *check-in, boarding, transit*, hingga pengantaran ke area penjemputan.

Selama lebih dari tiga dekade beroperasi, JAS *Airport Services* telah menjelma menjadi salah satu pelaku penting dalam ekosistem industri penerbangan nasional. Dengan dukungan sumber daya manusia yang berkompeten, penerapan teknologi operasional modern, serta komitmen terhadap pelayanan prima, JAS berperan aktif dalam menjaga kelancaran arus penerbangan dan kenyamanan penumpang di seluruh bandara tempatnya beroperasi.

2.2 Data Umum Perusahaan

2.2.1 Identitas PT Jasa Angakasa Semesta

Tabel 2.1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS Airport Services)
Tahun Berdiri	1984
Tahun Mulai Operasional	1985
Bentuk Badan Usaha	Perseroan Terbatas (Tbk)
Dasar Hukum	Akta Pendirian No. 2 Tahun 1984, disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia
Bidang Usaha	Layanan *Ground Handling*, *Cargo Handling*, dan *Passenger Handling*
Sertifikasi dan Standar Operasional	ISAGO (IATA *Safety Audit for Ground Operations*), ISO 9001:2015
Jumlah Cabang / Lokasi Operasional	13 lokasi utama di bandara-bandara besar di Indonesia (Jakarta (CGK), Denpasar (DPS), Medan (KNO), Surabaya (SUB), Balikpapan (BPN), Makassar (UPG), Manado (MDC), Yogyakarta (YIA), dan lainnya)
Jumlah Maskapai yang Dilayani	Lebih dari 30 maskapai domestik dan internasional

Gambar 2.3 JAS Airport Services's *Customers*

Gambar 2.4 Lokasi Operasional JAS Airport Services

2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi PT Jasa Angakasa Semesta, sebagai berikut:

1. Visi

   Menjadi penyedia layanan dan solusi bandara pilihan utama di Indonesia.

2. Misi

   Memberikan pelayanan prima melalui profesionalisme dan inovasi.

2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

PT JAS menerapkan nilai-nilai utama perusahaan yang disebut CAS Value, yang menjadi pedoman dalam menjalankan seluruh kegiatan operasional dan pelayanan di lingkungan kerja. Nilai-nilai tersebut terdiri atas tiga pilar utama, yaitu:

1. *Customer Centric* (Berorientasi pada Pelanggan):

   Nilai ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat serta responsif.

   1) *Care* (Peduli): Selalu berusaha memahami kebutuhan pelanggan terlebih dahulu sebelum memberikan layanan atau solusi.

2) *Accurate & Responsive* (Akurat dan Responsif): Fokus terhadap ketepatan dan kecepatan dalam memberikan solusi yang efektif serta tanggap terhadap setiap umpan balik pelanggan.

2. *Always Achieving* (Selalu Berprestasi)

Nilai ini mencerminkan semangat untuk terus berinovasi, meningkatkan kualitas, dan berorientasi pada hasil terbaik.

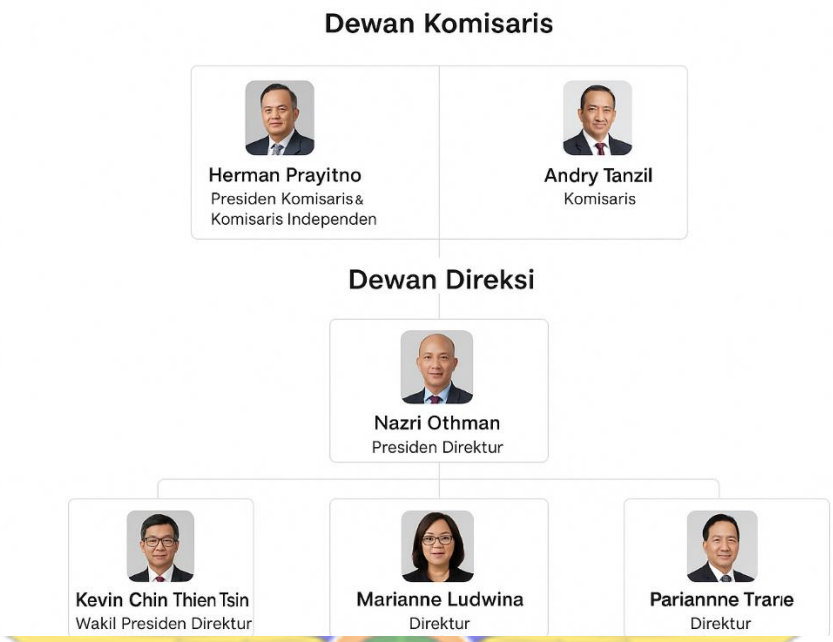
1) *Strive* (Berusaha): Senantiasa berupaya menjadi yang terbaik di industri layanan bandara.
2) *Quality* (Kualitas): Menjamin bahwa produk dan layanan yang diberikan selalu melampaui harapan pelanggan.
3) *People Development* (Pengembangan SDM): Menganggap karyawan sebagai aset paling berharga yang harus dikembangkan secara berkelanjutan.
4) *Driving Execution* (Pelaksanaan yang Terarah): Melaksanakan setiap tugas dengan fokus, teliti, dan sistematis untuk mencapai tujuan secara menyeluruh.

3. *Serving Sincerely* (Melayani dengan Tulus)

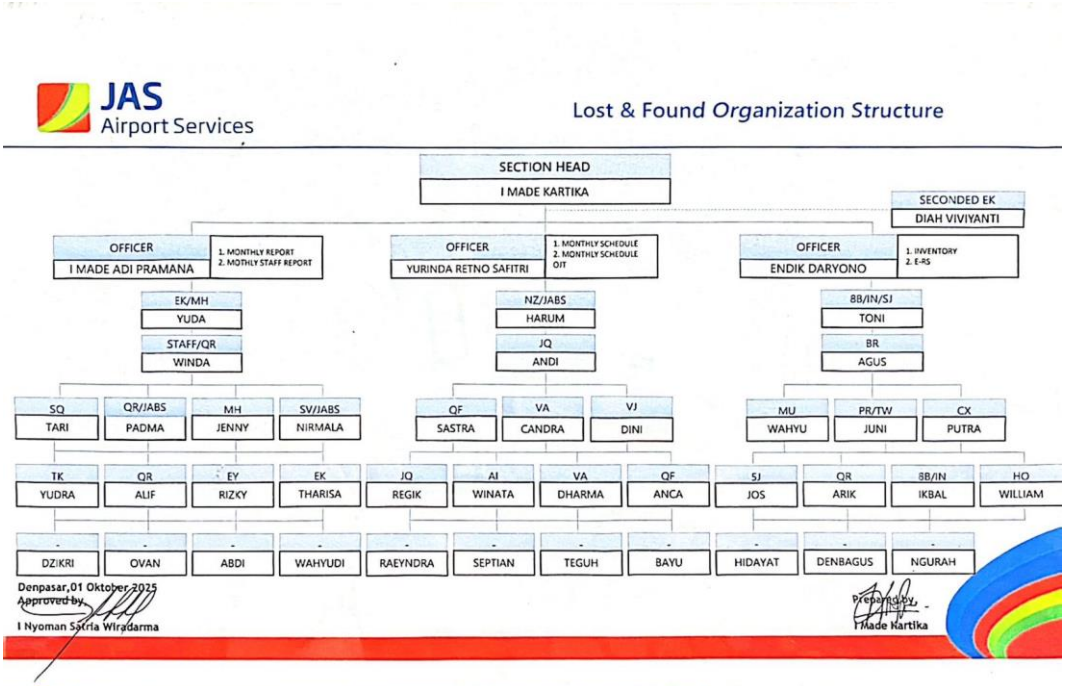
Nilai ini menggambarkan budaya kerja yang menjunjung etika, tanggung jawab, dan penghargaan terhadap sesama.

1) *Respect* (Hormat): Menghormati pelanggan, rekan kerja, mitra, dan seluruh pemangku kepentingan.
2) *Integrity* (Integritas): Menjalankan pekerjaan dengan profesionalisme dan kejujuran tinggi.
3) *Meritocratic* (Meritokrasi): Menilai dan menghargai karyawan berdasarkan kompetensi, kinerja, dan kontribusi, bukan faktor lain di luar profesionalisme.

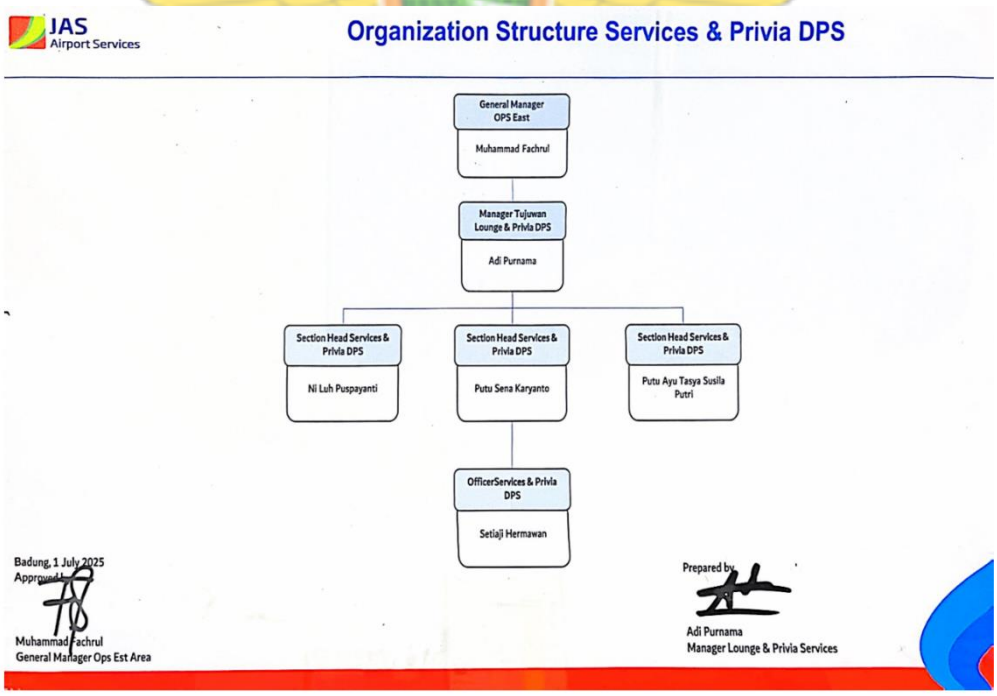
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT JAS



Gambar 2.6 Struktur Organisasi Unit *Lost and Found*



Gambar 2.7 Struktur Organisasi Unit *Services*

BAB 3
PELAKSANAAN OJT

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

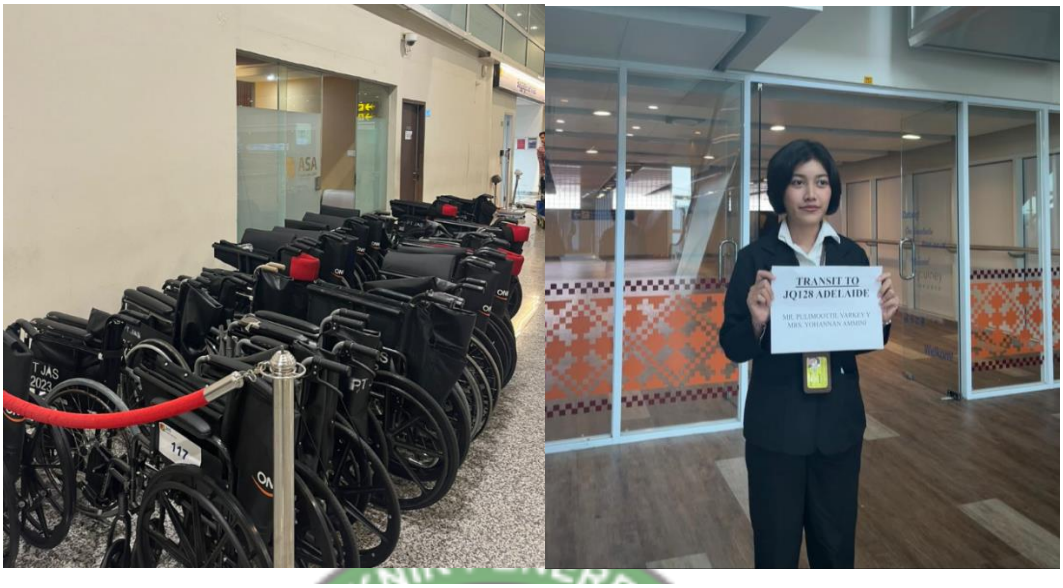
3.1.1 Wilayah Kerja

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis ditempatkan di beberapa unit kerja kedatangan (*arrival*) maupun keberangkatan (*departure*) penerbangan domestik dan internasional. Adapun unit kerja tempat pelaksanaan OJT meliputi:

a. Unit *Services*

Unit *Services* merupakan salah satu bagian penting di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang, baik pada proses kedatangan (*arrival*) maupun keberangkatan (*departure*) penerbangan domestik dan internasional. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain:

1. Memberikan pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus (*Special Handling Passenger*) seperti *Wheelchair Passenger, Medical Assistance Passenger, Blind Passenger,* dan *Unaccompanied Minor* baik di kedatangan (*arrival*) maupun keberangkatan (*departure*) penerbangan domestik dan internasional;
2. Menangani penumpang transit dan transfer;
3. Melakukan paging dan penjemputan penumpang;
4. Melakukan koordinasi dengan unit terkait, seperti *Lost and Found, Immigration, Customs,* dan *Security Airport* untuk memperlancar pelayanan penumpang;
5. Melakukan pendampingan dan bantuan kepada awak kabin (*crew handling* atau *assist crew*).



Gambar 3.1 Kegiatan di Unit *Services*

b. Unit *Lost and Found*

Unit *Lost and Found* memiliki tanggung jawab dalam penanganan barang hilang dan ditemukan, serta kerusakan bagasi milik penumpang. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain:

1. Menerima dan menindaklanjuti laporan kehilangan bagasi atau barang penumpang yang disampaikan di konter *Lost and Found*;
2. Melakukan pencatatan, pelacakan, dan identifikasi barang;
3. Menjalin koordinasi dengan pihak maskapai, *ground handling*, serta bandara tujuan dan asal penerbangan untuk mempercepat proses pencarian barang;
4. Mengatur penyerahan barang kepada penumpang setelah verifikasi dokumen dan identitas;
5. Menyusun laporan harian dan administrasi terkait barang hilang, rusak, maupun ditemukan sesuai ketentuan perusahaan;
6. Melakukan *random check* saat penumpang mengambil bagasinya di *baggage carousel* dengan mengumpulkan stiker klaim bagasi.

Gambar 3.2 Kegiatan di Unit *Lost and Found*

3.1.2 Prosedur Layanan

a. Unit *Services*

Kegiatan operasional pada unit Services dilaksanakan berdasarkan manual dan SOP yang mencakup berbagai aspek pelayanan darat bagi kru pesawat dan penumpang dengan penanganan khusus (*Special Handling*). Implementasi prosedur ini bertujuan untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan kelancaran arus pergerakan di bandara.

1. Penanganan Kru Pesawat (MAAS *Crew Arrival*)

Prosedur penanganan kru saat kedatangan difokuskan pada validasi data dan kesiapan transportasi:

1) Melakukan verifikasi nama kru yang bertugas sesuai dengan dokumen *General Declaration* (GENDEC) melalui proses absensi satu per satu.
2) Mengoordinasikan perbedaan jumlah atau nama kru segera kepada maskapai terkait.
3) Memastikan kesiapan penjemput di area *drop zone* sebelum pesawat mendarat.
4) Menyiapkan kartu kru (*Crew Card*) untuk kelancaran mobilitas kru menuju hotel atau transportasi darat.

MAAS CREW ARRIVAL

- Pastikan nama Crew yang duty sesuai dengan yangada di GENDEC dengan cara absen satu persaru. Jika ada perbedaan jumlah dan nama crew segera hubingi Airlines yang bersangkutan.
- MAAS crew sampai hotel (EK, UK) atau transport
- Sebelum pesawat landing pastikan penjemput crew sudah ready di depan (DROP ZONE).
- Prepare Crew Card.

Gambar 3.3 MAAS

2. Penanganan Penumpang Berkebutuhan Khusus (WCHR/WCHS/WCHC)

Pelayanan bagi penumpang pengguna kursi roda dilakukan dengan pengawasan ketat baik pada saat keberangkatan maupun kedatangan:

1) Keberangkatan: Memastikan kondisi kesehatan penumpang (*OK to Board*) saat *check-in* dan mengoordinasikan kemampuan mobilitas penumpang di dalam kabin kepada staf terkait. Dilakukan pula pengecekan jumlah total penumpang kursi roda pada sistem untuk dicocokkan dengan jumlah staf pendamping guna menjamin asistensi yang cukup saat *boarding*.

2) Kedatangan: Staf melakukan standby di pintu pesawat segera setelah *aviobridge* terpasang. Proses asisten mencakup pemanduan melalui jalur CIQ (Bea Cukai, Imigrasi, dan Karantina) untuk pengisian *Electronic Custom Declaration* (ECD) hingga penumpang bertemu dengan penjemput atau transportasi lanjutan.

WCHR/WCHS/WCHC

DEPARTURE

- Saat WCHR Check-in pastikan pax OK to Board (keadaan sehat).
- Tanyakan kepada pax apakah bisa jalan di cabin pesawat atau bisa turun naik tangga lalu infokan ke Check-in Staff.
- Sebelum boarding check di system total pax WCHR yang diterima dan cocokan dengan yang handle. Jika tidak sesuai tanyakan langsung kepada controller Check-in.
- Koordinasi dengan Gate controller untuk jam pax WCHR Boarding.
- Pastikan Staff on duty cukup saat Boarding.
- Jika pax WCHR boarding normal pastikan tetap ada staff yang mendamping (tetap di assist).

.RRIVAL

- Saat pesawat landing dan aviobridge sudah nempel di pintu pesawat Svc baru boleh mendekat ke pintu pesawat untuk standby WCHR.
- Pastikan WCHR yang di dorong sesuai dengan yang tertera dilst/ system dan jika tidak ada di list stanby kan Pax terlebih dahulu dan jelaskan kepada pax karna baru request jadi mohon menunggu terlebih dahulu sampai pax WCHR on system lapor.
- Saat ada tanjakan atau jalan naik tolong hati-hati dan ikuti SOP mendorong.
- Assist CIQ (check untuk VOA) sampai pax WCHR bertemu dengan penjemputnya (trsnfort).
- Pastikan pax WCHR sudah mengisi ECD (Electronic Custom Declaration).
- Jika ada WCHC Departure atau Arrival, selalu bawa WCHC.

Gambar 3.4 Penumpang Berkebutuhan Khusus

3. Penanganan Anak Tanpa Pendamping (*Unaccompanied Minor*/UM)

Prosedur penanganan UM mengutamakan aspek keamanan dokumen dan pengawasan terus-menerus:

1) Keberangkatan: Memastikan kelengkapan formulir UM dan memberikan asistensi melalui jalur CIQ tanpa meninggalkan penumpang sendirian. Proses serah terima dilakukan secara formal kepada awak kabin (*Cabin Crew*) dengan mencatat nama penerima dokumen.
2) Kedatangan: Melakukan serah terima dokumen dan penumpang dari kru pesawat, memastikan ketersediaan dana untuk *Visa on Arrival* (VOA) jika diperlukan, serta memvalidasi identitas penjemput agar sesuai dengan data di formulir sebelum dilakukan pemulangan dokumen (*filing*).

UM (UNCOMPANIED MINOR)/ YPTA

DEPARTURE

- Pastikan form UM/YP terisi dengan lengkap dan benar.
- MAAS CIQ (escort by lady staff) dan jangan pernah meninggalkan UM/YP sendirian tanpa pengawasan dari staff.
- Saat Boarding handover UM/YP form ke Cabin Crew dan dicatat nama Cabin Crew yang Menerima.
- Khusus UM/YPTA flt NZ menggunakan handphone yg disiapkan oleh airline (pastkan battrey HP dlm kondisi full chraging)
- File UM/YP di folder UM (lemari kayu).

ARRIVAL

- Pastikan saat serah terima dari Crew document complete serta ada uang untuk VOA.
- MAAS CIQ sampaik handover kepada yang menjemput dan identitas penjemput harus sama dengan yang tercantum di dalam UM/YP form jikalau beda langsung contact Airlines.
- Infokan kepada Airlines kalau assist UM/YP sudah clear dan UM/YP form di file.

Gambar 3.5 Penanganan Anak Tanpa Pendamping

4. Penanganan Penumpang Transit dan Transfer

Operasional pada bagian layanan transit dilakukan dengan ketelitian tinggi untuk menjamin kelancaran sambungan penerbangan serta kepatuhan terhadap regulasi keimigrasian di bandara. Prosedur yang dilaksanakan meliputi:

1) Validasi Data dan Administrasi Transfer: Melakukan pengecekan detail data transit melalui koordinasi dengan *check-in controller* guna memastikan surat transfer penerbangan telah diterbitkan oleh pihak maskapai dan diserahkan kepada pihak Imigrasi.
2) Verifikasi Dokumen Perjalanan: Memastikan setiap penumpang transit telah memiliki boarding pass untuk penerbangan lanjutan dan memverifikasi bahwa bagasi penumpang telah diproses secara *check-thru* hingga tujuan akhir.
3) Koordinasi Jalur Koneksi: Penumpang yang tidak memiliki dokumen lengkap atau bagasi yang belum terdaftar hingga tujuan akhir diarahkan untuk melakukan proses *clearens* atau koordinasi ulang dengan maskapai penerima.
4) Pengawasan Batas Waktu Transit: Memantau waktu transit penumpang di DPS; bagi penumpang dengan waktu transit melebihi 8 jam, diwajibkan untuk melalui proses pemeriksaan pabean, imigrasi, dan karantina (CIQ).
5) Manajemen Arus Penumpang: Melaksanakan pemanggilan khusus (*paging*) yang menyertakan nama penumpang untuk mengarahkan mereka ke transfer desk. Hal ini dilakukan sebagai langkah preventif agar penumpang yang tidak memenuhi syarat *Visa on Arrival* (VOA) tidak memasuki area Imigrasi secara ilegal.

TRANSIT/TRANSFER

- Check data detail transit kepada check-in controller dan pastikan surat transfer flight sudah dibuat oleh Airlines dan diserahkan ke Imigrasi.
- Pastikan penumpang transit sudah memiliki Boardingpass dan bagg sudah check thru ketujuan akhir. Jika tidak maka pax harus clearence atau koordinasi dengan Airlines penerima.
- Transit time DPS 8jam, jika transit Lebih dari 8jam pax harus clearance (CIQ)
- Membuat paging transit dan arahkan pax ke transfer desk, dan jangan sampai pax yang tidak eligable VOA lolos sampai ke Imigrasi (BUAT PAGING KHUSUS BESERTA NAMA)

Gambar 3.6 Penanganan Penumpang Transit dan Transfer

b. Unit *Lost and Found*

Kegiatan *On the Job Training* di unit *Lost and Found* dilaksanakan dengan mengacu pada *Passenger Services Manual Section 3* yang mengatur tata cara penanganan bagasi bermasalah secara sistematis dan profesional. Beberapa diantaranya, yaitu:

1. Klasifikasi dan Administrasi *Mishandle Baggage*

Setiap insiden bagasi dikategorikan secara spesifik untuk menentukan alur penanganan teknis dalam sistem pelacakan:

1) *Missing Baggage* (AHL): Penanganan terhadap bagasi yang mengalami penundaan (*delay*) atau kehilangan total.
2) Surplus or *Found Baggage* (OHD): Pendataan terhadap bagasi kelebihan yang ditemukan di area bandara tanpa identitas pemilik yang jelas.
3) *Damaged or Pilfered Baggage* (DPR): Penanganan terhadap laporan kerusakan fisik bagasi atau pencurian isi bagasi (*pilferage*).

Seluruh detail laporan tersebut kemudian dimasukkan ke dalam *tracing system* sesuai dengan prosedur operasional maskapai penerbangan yang bersangkutan.

3.4. MISHANDLE BAGGAGE

3.4.1. General

The definition is where it deemed that the baggage has not arrived on the same flight as customers, baggage is not on the same condition when it was checked baggage from the origin station or there are items missing from the checked baggage.

a. Mishandled or unclaimed baggage include one or more of the following baggage disruption incidents:
   i. Delay of checked baggage
   ii. Loss of checked baggage
   iii. Damage or partial loss of checked baggage
   iv. Pilferage of baggage or items from baggage

Edition/Revision : 7 / 02	Pa
Effective Date : 19 June 2024	9

It is not to be disclosed to an unauthorized person. Uncontrolled when printed.

JAS Airport Services	**Passenger Services Manual**
	Section 3 - Baggage Services, Lost and Found Unit

b. Enter mishandled or unclaimed found baggage details into the tracing system as defined by the operating airlines procedures.
c. Legal time limits apply to the reporting of loss, delay, damage or pilferage of baggage, see operating airline policy and applicable conventions.

3.4.2. There are 3 types of mishandle baggage:
a. Missing baggage (AHL)
b. Surplus or found baggage (OHD)
c. Damaged or Pilfered baggage (DPR)

Gambar 3.7 *Mishandle Baggage*

2. Prosedur Pelacakan Aktif (*Baggage Tracing*)

Prosedur pelacakan dilakukan secara proaktif guna memastikan kepastian informasi bagi penumpang. Langkah-langkah detail meliputi:

1) Komunikasi Berkala: Penumpang diberikan informasi setiap hari mengenai perkembangan status bagasi mereka.
2) *Follow-up Tracers*: Pengiriman pesan pelacakan dilakukan secara berkelanjutan ke stasiun-stasiun yang menjadi rute penerbangan.
3) Informasi Kedatangan: Penumpang segera dihubungi saat informasi penemuan bagasi diterima, mencakup lokasi penemuan dan estimasi waktu tiba.
4) Koordinasi Pabean: Setelah bagasi tiba, dilakukan identifikasi lokasi bagasi dan pemberian instruksi kepada penumpang untuk pengambilan serta penyelesaian kewajiban pabean (*customs*).
5) *Secondary Tracing*: Dilakukan pengambilalihan tanggung jawab terhadap berkas pelacakan yang masih terbuka (*open files*) untuk tindakan lebih lanjut oleh departemen terkait sesuai regulasi maskapai.

3.8. BAGGAGE TRACING

3.8.1. Procedures

The passenger should be informed daily:

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

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

Gambar 3.8 *Baggage Tracing*

3. Penatausahaan Bagasi Temuan dan Barang Tak Bertuan

Unit *Lost and Found* melakukan penatausahaan terhadap seluruh bagasi yang tidak diklaim (*uncollected baggage*) dan artikel temuan dengan akurasi tinggi. Ketentuan operasionalnya mencakup:

1) Penyegelan dan Identifikasi: Seluruh bagasi surplus disegel dan dilakukan upaya pelacakan pemilik melalui informasi yang tersedia untuk meminimalkan keterlambatan pengembalian.
2) Pemeriksaan *Expedite Baggage*: Setiap bagasi yang dikirim segera (*expedite*) harus diperiksa dan dicatat untuk menghindari penundaan yang tidak diperlukan bagi penumpang.
3) Koordinasi Instansi Terkait: Laporan detail mengenai bagasi surplus dikirimkan secara berkala ke kantor maskapai lokal.
4) Verifikasi Keamanan: Khusus untuk bagasi surplus tanpa identitas, proses pembukaan bagasi guna verifikasi hanya boleh dilakukan dengan kehadiran pihak Bea Cukai dan keamanan perusahaan (*company security*).

3.9. FOUND BAGGAGE/ARTICLES

3.9.1. All uncollected baggage and found articles must be promptly and accurately recorded. Surplus baggages are also to be sealed. The owner must be traced through the available information and the items returned to the rightful owner with minimum delay.

3.9.2. All expedite baggage must be checked. Record and action immediately to avoid unnecessary delays to the passenger.

3.9.3. Details of surplus baggage must be dispatched to the local airlines office.

3.9.4. All surplus baggage without identification will be opened in the presence of custom and company security for verification.

Gambar 3.9 Bagasi Temuan dan Barang Tak Bertuan

3.2 Jadwal dan Kegiatan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 29 September - 29 November 2025 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Kegiatan OJT dilaksanakan berdasarkan jadwal *shift* yang telah ditentukan oleh *supervisor On the Job Training* (OJT) masing - masing unit. Penulis melaksanakan OJT di unit *services* pada tanggal 29 September – 31 Oktober 2025 dan di unit *lost and found* pada tanggal 01 – 29 November 2025.

Untuk Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya yang sedang melaksanakan OJT di PT JAS, kegiatan operasional di unit *services* dilakukan dalam 2 kali *shift*, yaitu *shift* pagi yang dimulai pukul 07.00 – 11.00 WITA dan *shift* siang yang dimulai pukul 14.00 – 15.00 WITA, dengan jam kerja tiap *shift* selama 9 jam. Sedangkan di unit *lost and found*, *shift* pagi dimulai pada pukul 07.00 & 08.00 WITA dan *shift* siang/sore dimulai pada pukul 13.00 & 16.00 WITA, dengan jam kerja tiap *shift* selama 8 jam. Penyesuaian jadwal ini bertujuan agar pelaksanaan OJT berjalan secara optimal dan memberikan pengalaman kerja yang sesuai dengan prosedur operasional di lapangan.

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025

SCHEDULE OJT POLTEKBANG SURABAYA

NO	NAME	No TLP	SIGN	29 MON	30 TUE	1 WED	2 THU	3 FRI	4 SAT	5 SUN	6 MON	7 TUE	8 WED	9 THU	10 FRI	11 SAT	12 SUN	13 MON	14 TUE	15 WED	16 THU	17 FRI	18 SAT	19 SUN	20 MON	21 TUE	22 WED	23 THU	24 FRI	25 SAT	26 SUN	27 MON	28 TUE	29 WED	30 THU	31 FRI
1	Agusanta Br Depari	085763315913	DA	9	8	X	15	14	11	X	15	14	X	9	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	10	9	X	14	14	X	11	9	7	X	11	10
2	Ananda Christian Biantoro	081247651028	CA	9	14	x	14	11	X	7	7	9	X	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	9	7	7	X	15	14	X	11	10	X	14	14	X
3	Angga Pratama Widyantoro	085728682509	PW	9	X	9	7	X	15	14	11	X	14	14	11	X	7	8	X	11	10	X	15	14	X	9	8	X	15	11	10	X	15	14	X	9
4	Annisah Qotrunnada Purwanto	81259740734	AP	9	14	X	7	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	15	14	11	X	9	8	X	14	11	X	7	7
5	Arining Fadilatul Annisa	85708948334	AA	9	11	10	X	9	X	15	14	X	7	7	X	15	14	X	15	14	11	X	9	8	7	X	9	8	X	14	11	X	15	14	X	9
6	Desak Putu Neyna Sasshi Anathea	081236370365	PN	9	7	8	x	11	9	x	7	7	X	9	8	X	7	9	8	X	9	8	7	X	14	14	X	7	7	X	9	11	X	11	8	X
7	Desi Khairani Br Sembiring	81371500944	DK	9	14	X	8	7	7	X	15	14	X	15	14	X	11	9	7	X	15	14	X	11	9	10	X	7	7	X	15	14	10	X	7	7
8	Dian Vitasari Siahaan	081265930118	DV	9	15	11	X	9	7	X	9	7	7	X	9	7	X	11	9	X	9	8	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	15	14	X	11
9	Dina Rahma Aisyah	085731432667	RA	9	7	X	8	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	9	7	X	14	14	11
10	Elgia Cakra Alhafizh	81254220071	CA	9	7	7	x	X	14	14	X	8	9	7	X	14	11	9	X	14	14	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	7
11	Engel Santika Purba	82261913355	SP	9	9	X	15	14	11	X	9	7	X	9	7	X	15	14	11	X	11	9	8	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	X	9	7
12	Fahrunnisa Ananda	82166386929	FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	11	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	11	9	7	X	15	14	X	8
13	Firman Nauval Ramadhan	89508059361	NR	9	14	X	7	7	7	X	14	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	7	7	X	14	11	X	15	11	10	X	7	7	X	9	7
14	Galih Ismi Amelia Putri	085157147331	IA	9	7	x	8	7	X	15	14	11	X	9	7	X	15	14	14	X	11	8	X	9	8	X	14	14	X	7	7	X	15	14	X	9
15																																				

1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing Flight.
2. Schedule subject to change depend on oprational need and reason
3. Change shift , day off should be under acknowledge and approve by superior and input on JES as procedure
4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 2100 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift.
5. All Employee must comply with aplicable regulation and may not ask the admin to do changes in JES

Gambar 3.10 Jadwal di Unit *Services*

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE

PERIOD NOV'25

NO	Name	Phone number	1 SA	2 SU	3 MO	4 TU	5 WE	6 TH	7 FR	8 SA	9 SU	10 MO	11 TU	12 WE	13 TH	14 FR	15 SA	16 SU	17 MO	18 TU	19 WE	20 TH	21 FR	22 SA	23 SU	24 MO	25 TU	26 WE	27 TH	28 FR	29 SA	30 SU	work days	OFF
TRAINEE																																		
1	Ester Anita Sihotang (Ester)	082274778061	13	16	X	8	16	X	8	7	8	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	16	X	8	16	13	X	8	16	13	4	8
2	I Putu Dipta Pradipta (Dipta)	08564301146	13	16	X	7	16	13	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	8	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	4	8
3	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	087755060342	X	7	16	X	8	7	8	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	X	3	8
4	I Gede Bendesa Aria Harta (Bendesa)	081239902554	13	X	13	16	X	8																									2	2
5	Ima Riananda (Ima)	083114331664	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13																				8	3
6	Gekwik	081236135168	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13																				8	3
7	Agusanta Br Depari	085763315913	16	X	8	16	16	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	13	X	7	7	16	X	7	16	X	8	16	16	X	8		21	8
8	Ananda Christian Biantoro	081247651028	X	8	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	7	16		20	8
9	Angga Pratama Widyantoro	085728682509	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	16	16	X	8	13	16	X	16	13	X	7	16	16	X	7	8	16	X		21	8
10	Annisah Qotrunnada Purwanto	081259740734	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	16	16	X	8	8	16	X	X	8	16	16	X	8	7	16	X	7	16	13		21	8
11	Arining Fadilatul Annisa	085708948334	8	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	16	X	X	7	13	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7		20	9
12	Desak Putu Neyna Sasshi	081236370365	X	7	13	13	X	7	13	14	X	7	8	13	X	7	8	X	7	7	8	X	7	13	X	13	13	X	X	7	16		20	8
13	Desi Khairani Br Sembiring	081371500944	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X		21	8
14	Dian Vitasari Slahan	081265930118	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	X	7	8	13	X	X	7	16		21	8
15	Dina Rahma Aisyah	085731432667	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	8		20	8
16	Elgia Cakra Alhafizh	'081254220071	7	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16		21	8
17	Engel Santika Purba	082261913355	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	13	X		21	8
18	Fahrunnisa Ananda	082166386929	8	8	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	8	16	X	X	16	13	X	7	16	13		21	8
19	Firman Nauval Ramadhan	089508059361	X	16	16	X	8	16	13	X	X	8	16	X	7	16	16	X	8	13	13	X	7	13	8	X	8	16	13	X	7		20	8
20	Galih Ismi Amelia Putri	085157147331	8	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	8	16	X	7	16	16	X	8	16	X	X	7	16	16	X		20	8

Gambar 3.11 Jadwal di Unit *Lost and Found*

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara merupakan area di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk kegiatan pesawat udara seperti mendarat dan lepas landas, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta melakukan bongkar muat barang. Bandar udara juga berfungsi sebagai titik perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, serta sarana penunjang lainnya untuk mendukung kelancaran operasi penerbangan. Definisi ini menunjukkan bahwa bandar udara bukan hanya tempat pesawat beroperasi, melainkan juga sistem kompleks yang terdiri dari berbagai elemen pendukung baik teknis maupun administratif.

Secara fungsional, bandar udara juga menjadi penyedia layanan kebandarudaraan yang bertujuan memberikan jaminan keselamatan, keamanan, kenyamanan, serta efisiensi bagi setiap kegiatan penerbangan. Perusahaan seperti PT JAS Airport Services memegang peranan penting dalam menunjang pelayanan tersebut, khususnya pada kegiatan operasional yang melibatkan pergerakan penumpang, bagasi, dan kargo.

Selain sebagai fasilitas transportasi, bandar udara juga berperan sebagai pusat pelayanan penumpang, termasuk bagi mereka yang memerlukan perhatian khusus (*special handling passengers*). Karena itu, koordinasi antar unit di lingkungan bandar udara menjadi hal yang sangat penting agar seluruh layanan dapat dilaksanakan secara cepat, aman, dan terorganisasi dengan baik.

3.3.2 Koordinasi Petugas

Koordinasi merupakan salah satu elemen penting dalam kegiatan operasional bandara, terutama dalam memastikan setiap tugas dan tanggung jawab antar petugas berjalan selaras untuk mencapai tujuan pelayanan yang efektif. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), koordinasi didefinisikan sebagai “Pengaturan yang dilakukan agar kegiatan atau usaha dapat berjalan lancar dan teratur.” Sementara itu, KBBI mendefinisikan petugas sebagai “Orang yang

bertugas; orang yang melakukan tugas." Dengan demikian, koordinasi petugas dapat dimaknai sebagai proses penyelarasan kegiatan individu yang menjalankan tugas operasional sehingga seluruh aktivitas berlangsung terstruktur, harmonis, dan efisien.

Dalam konteks operasional bandara, koordinasi petugas menjadi komponen utama yang menentukan kelancaran pelayanan, khususnya pada unit *ground handling* yang menangani *special handling assistance*. Pelayanan yang tepat waktu, aman, dan sesuai standar hanya dapat dicapai apabila koordinasi antara petugas lapangan, supervisor, dan unit pendukung lainnya berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi bukan hanya sekadar komunikasi, tetapi merupakan mekanisme kerja yang memastikan semua personel memahami peran, tanggung jawab, serta alur kerja yang harus dijalankan.

Aspek koordinasi juga diperkuat melalui regulasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 43 Tahun 2020 tentang Lalu Lintas Penerbangan, setiap kegiatan operasional di bandar udara wajib dilaksanakan dengan memperhatikan prosedur koordinasi antar unit kerja yang berwenang, baik antara penyelenggara bandar udara, penyelenggara navigasi penerbangan, maupun penyedia layanan ground handling. Ketentuan ini menegaskan pentingnya sinergi terorganisasi untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kelancaran operasional penerbangan.

Selain itu, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Pelayanan (*Service Level Agreement*) menyatakan bahwa penyelenggara layanan di bandar udara harus memastikan standar pelayanan yang konsisten dan profesional kepada pengguna jasa. Untuk mencapai standar tersebut, diperlukan koordinasi yang efektif antar petugas agar proses pelayanan berjalan sesuai ketentuan dan memenuhi ekspektasi pengguna jasa.

Dengan demikian, koordinasi petugas dalam operasional bandara merupakan sistem kerja terpadu yang menyatukan tindakan seluruh personel, baik di tingkat lapangan maupun supervisi, untuk menghasilkan layanan yang aman, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan penumpang. Koordinasi yang efektif

menjadi fondasi keberhasilan layanan *special handling assistance* dan mendukung tercapainya produktivitas operasional di lingkungan bandara.

3.3.3 Produktivitas Operasional

Produktivitas operasional merupakan indikator penting dalam mengukur tingkat efektivitas dan efisiensi suatu kegiatan operasional di lingkungan bandar udara. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), produktivitas diartikan sebagai "keadaan mampu menghasilkan; kemampuan untuk menghasilkan sesuatu secara efektif." Definisi ini menegaskan bahwa produktivitas tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga bagaimana proses pelayanan dapat berlangsung optimal melalui pemanfaatan sumber daya seperti tenaga kerja, fasilitas, dan waktu secara tepat.

Dalam konteks operasional bandara, produktivitas tidak hanya mencakup kecepatan penyelesaian layanan, tetapi juga ketepatan koordinasi antarpetugas dalam menangani alur pelayanan penumpang. Hal ini sangat terlihat pada layanan *special handling assistance*, di mana keterpaduan komunikasi dan koordinasi antarpersonel menjadi faktor penting untuk memastikan penumpang berkebutuhan khusus dapat dilayani tepat waktu. Koordinasi yang efektif dapat mengurangi waktu tunggu, menghindari tumpang-tindih penugasan, serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Secara umum, peningkatan produktivitas operasional di bandara sangat bergantung pada kualitas manajemen alur kerja yang diterapkan, termasuk pemanfaatan teknologi, sistem penugasan, serta mekanisme komunikasi antarunit. Bandara yang memiliki sistem koordinasi terintegrasi cenderung mampu memberikan layanan yang lebih efisien dan konsisten, karena setiap petugas dapat mengetahui status pekerjaan, prioritas layanan, serta kebutuhan operasional secara real-time. Dengan demikian, produktivitas bukan hanya hasil dari kemampuan individu, tetapi juga hasil dari sistem koordinasi kerja yang dirancang dengan baik.

Berkaitan dengan pengamatan di lapangan, termasuk dalam kegiatan On the Job Training (OJT) di unit layanan bandara, efisiensi produktivitas sering dipengaruhi oleh bagaimana informasi mengenai status petugas, pergerakan

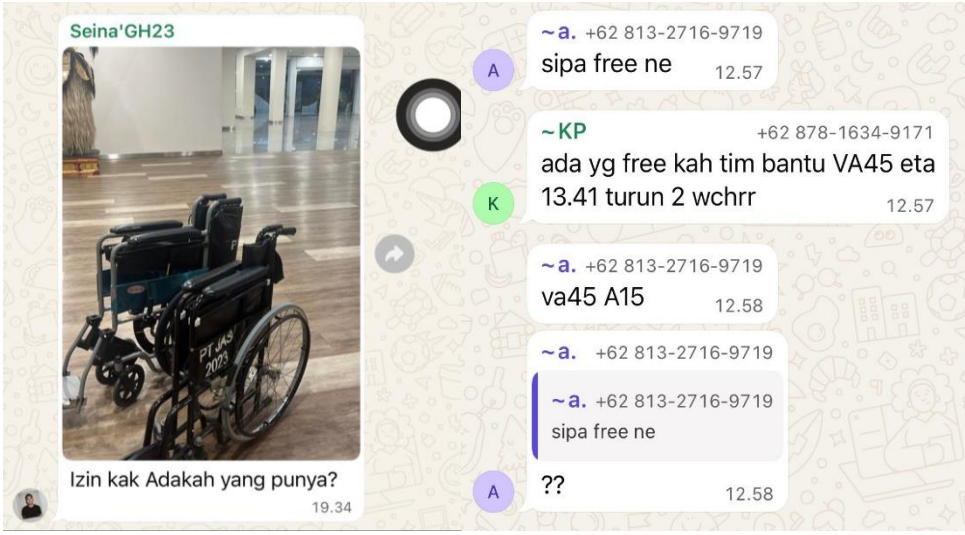
penumpang, serta ketersediaan fasilitas disampaikan dan dikelola. Ketika koordinasi masih dilakukan secara manual atau tidak terpusat, potensi keterlambatan, miskomunikasi, atau pembagian tugas yang tidak merata lebih mudah terjadi. Oleh karena itu, penguatan produktivitas operasional di lingkungan bandara memerlukan sistem pendukung koordinasi yang modern, terstandarisasi, dan mudah diakses oleh seluruh personel.

3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services, khususnya pada unit *Services* bagian *Special Handling Assistance*, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berpengaruh terhadap efektivitas dan produktivitas operasional di lapangan, yaitu:

1. Belum adanya sistem monitoring digital yang terpusat

   Selama kegiatan OJT, penulis menemukan bahwa koordinasi di unit *Services* masih terkendala karena tidak adanya sistem yang dapat memantau status kesiapan petugas dan ketersediaan kursi roda secara *real-time*. Hal ini menyebabkan *duty services* kesulitan mengetahui petugas yang sedang luang untuk dialokasikan sebagai bantuan tambahan, terutama ketika terjadi perubahan jadwal penerbangan atau permintaan bantuan mendadak (*sudden assistance*).

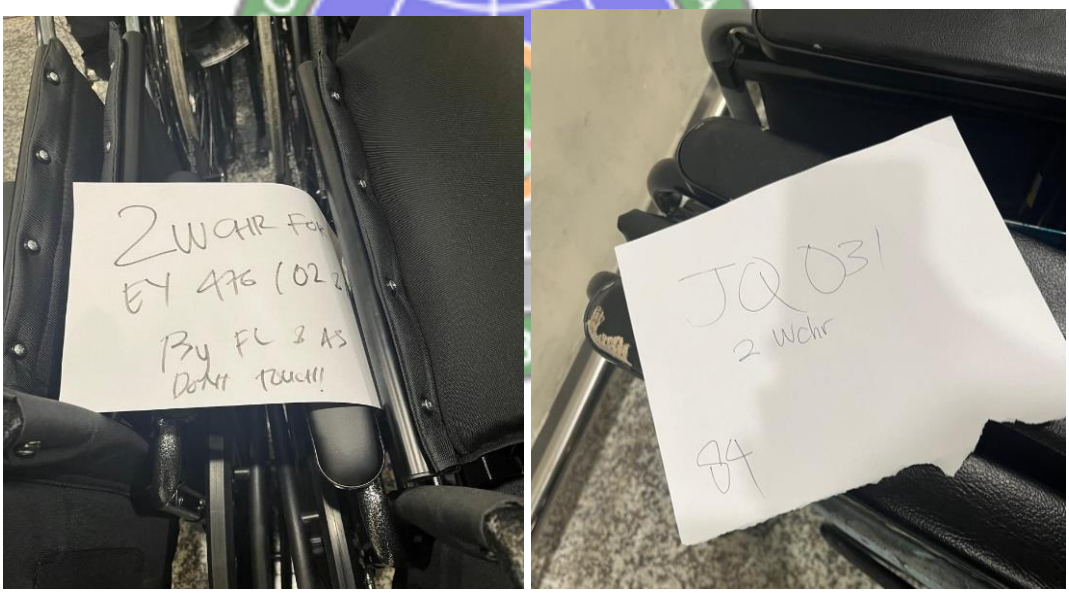


Gambar 3.12 Koordinasi melalui grup Whatsapp

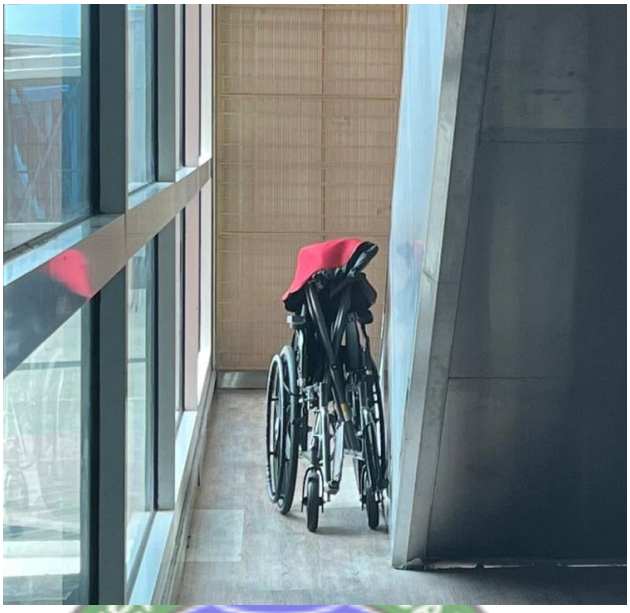
2. Pencatatan manual menggunakan kertas

Pendistribusian serta pencatatan penggunaan kursi roda masih dilakukan secara konvensional dengan menulis informasi penerbangan di kertas yang ditempel pada unit kursi roda. Metode ini sering menimbulkan kesalahpahaman dan tumpang tindih penggunaan unit, karena tidak ada sistem pencatatan yang terpusat dan terdokumentasi dengan baik.

Permasalahan di atas menunjukkan bahwa kegiatan operasional layanan *Special Handling Assistance* di PT JAS Airport Services masih membutuhkan inovasi pada sistem koordinasi dan pendataan. Oleh karena itu, penulis mengusulkan pengembangan model koordinasi petugas berbasis *spreadsheet real-time* sebagai solusi yang dapat meningkatkan produktivitas, efektivitas komunikasi, serta efisiensi operasional di lingkungan kerja.



Gambar 3.13 Sistem *Booking Wheelchair* Menggunakan Kertas



Gambar 3.14 *Wheelchair* yang Tidak Digunakan

3.5 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di unit *Services* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services, penulis berupaya memberikan solusi yang bersifat inovatif dan aplikatif untuk mendukung peningkatan produktivitas operasional pada layanan *Special Handling Assistance*. Adapun penyelesaian yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Model Koordinasi Berbasis *Spreadsheet Real-Time*

   Penulis merancang sistem koordinasi menggunakan *spreadsheet* daring (seperti Google Sheets) yang dapat diakses oleh seluruh petugas dan supervisor melalui perangkat masing-masing. Sistem ini menampilkan daftar petugas yang bertugas, status kesiapan kursi roda, serta penugasan *wheelchair assistance* berdasarkan jadwal penerbangan secara *real-time*. Dengan demikian, setiap perubahan data dapat langsung terlihat oleh seluruh anggota tim tanpa harus menunggu konfirmasi manual melalui pesan.

2. Pembuatan Format Data Terstruktur

Dalam sistem *spreadsheet* tersebut, penulis membuat beberapa kolom utama yang memuat:

- Nomor penerbangan dan waktu kedatangan/keberangkatan;
- Jumlah permintaan *wheelchair*;
- Ketersediaan dan status penggunaan kursi roda.

Format ini membantu supervisor dalam memantau dan menyesuaikan penugasan secara cepat, sekaligus mempermudah pembuatan laporan harian.

3. Pendekatan Pelatihan dan Sosialisasi Penggunaan Sistem

Sebagai langkah implementasi awal, disarankan dilakukan sosialisasi sederhana kepada petugas mengenai cara penggunaan *spreadsheet*, pembaruan data, dan tata cara pelaporan. Pendekatan ini penting agar seluruh petugas memiliki pemahaman dan kebiasaan kerja yang sama dalam memanfaatkan sistem digital.

Dengan penerapan model koordinasi berbasis *spreadsheet* ini, diharapkan kegiatan operasional layanan *Special Handling Assistance* dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, sistem ini juga menjadi bentuk kontribusi nyata terhadap transformasi digital dan peningkatan *paperless operation* di lingkungan PT JAS Airport Services. Berikut link *spreadsheet* yang dapat digunakan:

Monitor International Arrival (PT JAS) - Google *Spreadsheet*

No	Flight Number	STA	STD	A/C TYPE	ROUTE	PARKING	STAFF	OJT
1	QR964	8:25	9:55	B777	DOH-DPS-DOH	15	NF, MW, MY	PN, CA
2	AI2145	8:30	10:00	B789	DEL-DPS-DEL	18	AK, GP, IF	AA
3	SQ934	9:00	10:05	B738	SIN-DPS-SIN	19	FL, YN, RM	FA, DK
4	JQ125	10:10	11:15	A320	ADL-DPS-ADL	16	RY, AK	
5	JQ110	10:30	11:55	A320	PER-DPS-MEL	20	NF, MY	DV

O17

	REQUESTED	ALLOCATED	WHEELCHAIR ID	STATUS
2	3 WCHS	4 WCHS	25, 115, 30, 1	FINISH
3	2 WCHR	3 WCHR	2, 16, 100	IN USE
4	5 WCHR	6 WCHR	53, 34, 12, 98, 61, 105	IN USE
5	NIL	NIL	11	STAN...
6	1 WCHC, 1 WCHR	1 WCHC, 2 WCHR	3, 1, 53	BOOK...
7				

ACTUAL	CREW ASSIST	SH ASSIST	CATATAN
3 WCHR	MW	NF, PN, CA	CLEAR
2 WCHR	AK	GP, AA	WCHR 100 di depan office
4 WCHR	FL	YN, RM, FA, DK	WCHR 53, 34 di gate 5

Gambar 3.15 Inovasi *Spreadsheet*

BAB 4
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di *unit Services* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services, khususnya pada layanan *Special Handling Assistance*, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi adalah belum optimalnya koordinasi antar petugas dalam pelaksanaan tugas di lapangan.

Koordinasi yang masih dilakukan secara manual melalui media komunikasi grup menyebabkan informasi sering tidak tersampaikan secara tepat waktu, sehingga berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus (*special handling passengers*). Selain itu, belum tersedianya sistem *monitoring* terpusat menyebabkan supervisor kesulitan dalam memantau ketersediaan petugas dan peralatan seperti kursi roda.

Melalui penerapan model koordinasi petugas berbasis *spreadsheet real-time*, permasalahan tersebut dapat diminimalkan. Sistem ini memberikan solusi praktis berupa media koordinasi digital yang mudah digunakan, terintegrasi antar *shift*, dan dapat diakses bersama oleh seluruh petugas. Inovasi ini juga membantu meningkatkan efisiensi waktu, mempercepat proses pelaporan, serta mendukung prinsip *paperless operation* yang selaras dengan arah digitalisasi di lingkungan PT JAS Airport Services.

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Secara keseluruhan, kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam memahami secara langsung proses operasional di lingkungan bandara.

Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman mendalam tentang pentingnya kerja sama tim, kedisiplinan, serta koordinasi yang baik antar unit

dalam menjaga kelancaran dan keselamatan pelayanan kepada penumpang. Selain itu, OJT juga memperkuat kemampuan analisis dan inovasi penulis dalam mengidentifikasi serta memberikan solusi terhadap permasalahan nyata di lapangan.

Kegiatan OJT ini juga menjadi sarana pembelajaran bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang manajemen transportasi udara. Melalui inovasi model koordinasi petugas berbasis *spreadsheet*, penulis mampu mengaplikasikan konsep manajemen operasional secara langsung dalam bentuk sistem sederhana namun fungsional untuk mendukung peningkatan kinerja layanan *Special Handling Assistance*.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap Bab 3

Melalui laporan *On the Job Training* (OJT) ini, saran yang dapat diberikan terkait permasalahan di *unit Services* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah agar perusahaan mulai menerapkan sistem koordinasi berbasis *spreadsheet* secara bertahap. Selain itu, disarankan agar dilakukan pelatihan singkat bagi petugas mengenai cara penggunaan dan pembaruan data agar sistem dapat berjalan efektif. Supervisor juga diharapkan melakukan evaluasi rutin terhadap data koordinasi guna memastikan akurasi dan kesiapan petugas di lapangan.

4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* program studi Manajemen Transportasi Udara tahun akademik 2025 telah berjalan dengan baik dan memberikan pengalaman langsung di dunia kerja. Namun, kegiatan yang dilaksanakan di lokasi OJT masih kurang sesuai dengan mata kuliah, lisensi, serta sertifikat kompetensi yang telah dimiliki oleh taruna. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar penempatan OJT ke depan dapat disesuaikan dengan bidang keahlian dan kompetensi taruna, sehingga pengalaman kerja yang diperoleh lebih relevan dan mendukung pengembangan kemampuan profesional sesuai standar pendidikan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). *Koordinasi*. Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring: https://kbbi.kemdikbud.go.id/

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). *Petugas*. Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring: https://kbbi.kemdikbud.go.id/

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). *Produktivitas*. Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring: https://kbbi.kemdikbud.go.id/

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Pelayanan (Service Level Agreement) dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara.* Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

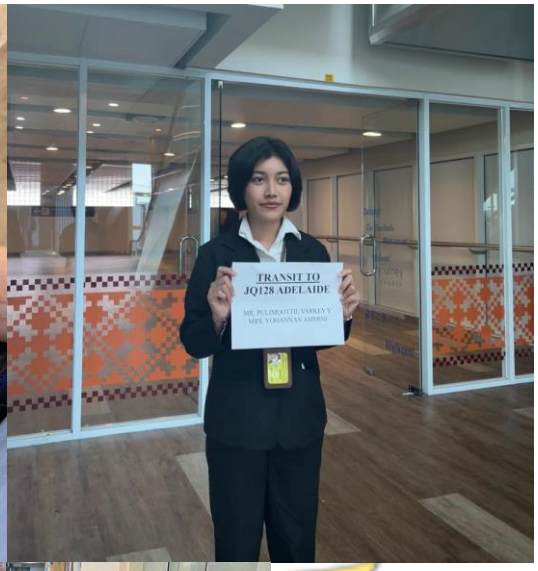
Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 43 Tahun 2020 tentang Lalu Lintas Penerbangan.* Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.* Jakarta: Sekretariat Negara.

PT Jasa Angkasa Semesta. (n.d.). *JAS Airport Services*. Retrieved from https://www.ptjas.co.id/

LAMPIRAN

Lampiran A. Kegiatan di Unit *Services*



Lampiran B. Kegiatan di Unit *Lost and Found*

Lampiran C. ***Spreadsheet Monitoring International Arrival (Services)***

J22

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	No	Flight Number	STA	STD	A/C TYPE	ROUTE	PARKING	STAFF	OJT
2	1	QR964	8:25	9:55	B777	DOH-DPS-DOH	15	NF, MW, MY	PN, CA
3	2	AI2145	8:30	10:00	B789	DEL-DPS-DEL	18	AK, GP, IF	AA
4	3	SQ934	9:00	10:05	B738	SIN-DPS-SIN	19	FL, YN, RM	FA, DK
5	4	JQ125	10:10	11:15	A320	ADL-DPS-ADL	16	RY, AK	
6	5	JQ110	10:30	11:55	A320	PER-DPS-MEL	20	NF, MY	DV
7									

O17

	J	K	L	M
1	REQUESTED	ALLOCATED	WHEELCHAIR ID	STATUS
2	3 WCHS	4 WCHS	25, 115, 30, 1	FINISH
3	2 WCHR	3 WCHR	2, 16, 100	IN USE
4	5 WCHR	6 WCHR	53, 34, 12, 98, 61, 105	IN USE
5	NIL	NIL	11	STAN...
6	1 WCHC, 1 WCHR	1 WCHC, 2 WCHR	3, 1, 53	BOOK...
7				

N	O	P	Q
ACTUAL	CREW ASSIST	SH ASSIST	CATATAN
3 WCHR	MW	NF, PN, CA	CLEAR
2 WCHR	AK	GP, AA	WCHR 100 di depan office
4 WCHR	FL	YN, RM, FA, DK	WCHR 53, 34 di gate 5

*CLEAR = Jika semua wchr pax sudah selesai dilayani dan posisi wchr sudah dipastikan dimana letaknya sehingga bisa digunakan oleh sched lain

Lampiran D. Peraturan Terkait

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009

33. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

2. PM 129 Tahun 2015

Pasal 6

Dalam melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Badan Usaha Bandar Udara wajib:

a. memiliki sertifikat bandar udara atau register bandar udara;
b. menyediakan fasilitas Bandar Udara yang laik operasi, serta memelihara kelaikan fasilitas Bandar Udara;
c. menyediakan personel yang mempunyai kompetensi untuk perawatan dan pengoperasian fasilitas Bandar Udara;
d. mempertahankan dan meningkatkan kompetensi personel yang merawat dan mengoperasikan fasilitas Bandar Udara;
e. menyediakan dan memperbarui setiap prosedur pengoperasian dan perawatan fasilitas Bandar Udara;
f. memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri;

3. PM 43 Tahun 2020

SUB BAGIAN 172. C.6 – PROSEDUR KOORDINASI

172.110 Koordinasi Penyelenggara Pelayanan Lalu Lintas Penerbangan dengan Unit terkait Lainnya

a. Penyelenggara pelayanan lalu lintas penerbangan harus memiliki prosedur koordinasi guna pertukaran informasi dengan instansi yang terkait sekurang-kurangnya terdiri dari:

1) prosedur koordinasi dengan unit pelayanan lalu lintas penerbangan yang berdekatan;
2) prosedur koordinasi dengan penyelenggara pelayanan telekomunikasi penerbangan;
3) prosedur koordinasi dengan penyelenggara pelayanan informasi aeronautika;
4) prosedur koordinasi dengan penyelenggara bandar udara;
5) prosedur koordinasi dengan stasiun meteorologi penerbangan di bandar udara;

Lampiran E. ***Logbook On the Job Training***

BUKU CATATAN HARIAN TARUNA *(LOG BOOK)*
ON THE JOB TRAINING
PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Nama	:	DESAK PUTU NEYNA SASSHI ANATHEA
NIM	:	30623006
Course	:	D3 MTU 9 A
Lokasi OJT	:	1. JAS Airport Services 2. PT Angkasa Pura Indonesia Bandara I Gusti Ngurah Rai

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Jl. Jemur Andayani I No.73, Siwalankerto, Wonocolo Kota Surabaya
Jawa Timur, Indonesia, Kode Pos 60236
https://web.poltekbangsby.ac.id

	LOG BOOK* TARUNA** ***ON THE JOB TRAINING **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan :** Oktober **Minggu Ke-1 (Pertama)**

A. UNIT KERJA : Services

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Selasa	30 - 09 - 25	Pra - OJT, pengenalan lingkungan kerja dan jobdescknya
Rabu	01 - 10 - 25	Shift pagi, menganalisa dan mempelajari cara melayani special passanger
Jumat	03 - 10 - 25	Melayani dan mendampingi wheelchair passanger dari embarkasi sampai bertemu driver
Sabtu	04 - 10 - 25	Belajar jobdesk baru yaitu mengambil arrival card

B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Mengetahui alur pelayanan penumpang di area kedatangan internasional
2. Manajemen waktu agar bisa bekerja sesuai schedule
3. Mampu bekerja sama dengan tim

C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Taruna
Putu Sena Kariyanto	