

**PERMASALAHAN DELAY BAGASI PADA AREA BAGGAGE
CLAIM DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 08 Oktober – 07 November 2025



Disusun Oleh :

INDRIYANI PUTRI BASUKI

NIT. 30623034

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

**PERMASALAHAN DELAY BAGASI PADA AREA BAGGAGE
CLAIM DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 08 Oktober – 07 November 2025



Disusun Oleh :

INDRIYANI PUTRI BASUKI

NIT. 30623034

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PERMASALAHAN DELAY BAGASI PADA AREA BAGGAGE CLAIM DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh :

INDRIYANI PUTRI BASUKI

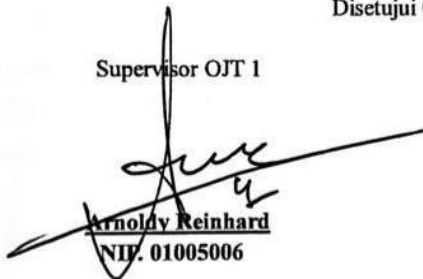
NIT. 30623034

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 :

Supervisor OJT 1


Arnoldy Reinhard
NIP. 01005006

Dosen Pembimbing


Didi Harivanto, M.Pd
NIP. 196501181990091001

Mengetahui,
Head of Department
PT. JAS Academy Surabaya


MUHAMMAD FARHAN RAMADHAN, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 02407469

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan On The Job Training telah dilakukan pengujian oleh Tim Penguji pada Tanggal 28 bulan November tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian On The Job Training

Panitia Penguji:

Ketua



Muhammad Farhan Ramadhan,
S.I.Kom.,M.I.Kom
NIP. 02407469

Sekretaris



David Akbar Tri Santoso
NIP. 02411999

Anggota



Didi Hariyanto, M.Pd
NIP.196501181990091001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
DIII Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis panjatkan puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan limpahan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan laporan *On The Job Training* (OJT) dengan judul **“PERMASALAHAN DELAY BAGASI PADA AREA BAGGAGE CLAIM DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA”** dengan baik dan tepat waktu. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk memahami secara langsung proses operasional di area keberangkatan sampai area kedatangan, khususnya terkait penanganan bagasi. Melalui pengalaman tersebut, penulis dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan, termasuk permasalahan keterlambatan bagasi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Dengan demikian laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai proses operasional penanganan bagasi, faktor faktor penyebab terjadinya delay bagasi, pengaruh keterlambatan bagasi terhadap kepuasan penumpang dan strategi untuk meminimalisasai keterlambatan bagasi.

Penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini, terutama kepada :

1. Allah Swt
2. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan secara moral maupun materi kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* dengan baik
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Isti Mawarni selaku *Station Manager* PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya .

5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Bapak Didi Hariyanto Setyo Haryadi, M.Pd selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
7. Bapak Arnold Reinhard selaku *supervisor* PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah membimbing saya selama pelaksanaan *On The Job Training*.
8. Seluruh Staf, Senior dan Karyawan di Unit *Ground Handling* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
9. Seluruh senior alumni Politeknik Penerbangan Surabaya yang bekerja di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) atas bantuan dan bimbingannya selama pelaksanaan *On The Job Training*.
10. Seluruh dosen dan staf civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
11. Rekan-rekan *On The Job Training* dan rekan-rekan MTU IX Bravo yang senantiasa mendukung dan bekerjasama.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan laporan *On The Job Training*.

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.

Surabaya, 8 November 2025

Indriyani Putri Basuki

NIT. 30623034

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang On The Job Training	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan On The Job Training	4
1.3 Manfaat Pelaksanaan On The Job Training.....	4
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan On The Job Training	5
1.4.1 Tempat On The Job Training	5
1.4.2 Waktu Pelaksanaan On The Job Training	5
BAB II TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	6
2.1 Profil Tempat <i>On The Job Training</i> (OJT)	6
2.1.1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	6
2.1.2 PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	7
2.2 Data Umum Perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	8
2.2.1 Identitas Perusahaan	8
2.2.2 Arti Logo Perusahaan	9
2.2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	9
2.2.4 Budaya Kerja Perusahaan	11
2.2.5 Strategi Perusahaan.....	12
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	15
BAB III TINJAUAN TEORI.....	16
3.1 Bandar Udara.....	16
3.2 Bagasi dan Proses Penanganannya di Bandara.....	16
3.3 Delay Bagasi.....	18

3.4 Baggage Claim Area dan Perannya dalam Pelayanan Penumpang	19
BAB IV	20
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	20
4.1.1 <i>Ground Handling</i>	20
4.1.2 <i>Check In Counter</i>	22
4.1.3 <i>Boarding Gate</i>	24
4.1.4 <i>Lost and Found</i>	27
4.2 Jadwal Pelaksanaan	29
4.3 Perumusan Permasalahan	30
4.4 Penyelesaian Permasalahan	30
BAB V PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gerbang Terminal 1 Bandara Internasional Juanda Surabaya	6
Gambar 2.2 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	9
Gambar 2.3 Struktur organisasi PT. JAS Station SUB	15
Gambar 3.1 Ground Handling PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	22
Gambar 3.2 Check In Counter Malaysia Airline	24
Gambar 3.3 Boarding Gate 5.....	26
Gambar 3.4 Penataan Display di Gate 3 Maskapai Singapore Airline	27
Gambar 3.5 Unit Lost and Found PT. JAS Station SUB	28
Gambar 3.6 Dalam Kantor Unit Lost and Found PT. JAS Station SUB	29
Gambar 3.7 Jadwal On the Job Training Bulan Oktober 2025	29
Gambar 3.8 Jadwal On the Job Training Bulan November 2025	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang On The Job Training

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Sejalan dengan perkembangan jaman, transportasi udara semakin majunya suatu era, menjadikan penerbangan menjadi lebih berkembang dan tumbuh begitu cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya kemunculan Bandara bandara di berbagai pulau Indonesia

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan Pendidikan profesional diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *safety, security, service, and compliance*

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On The Job Training* (OJT). Pelaksanaanya disesuaikan dengan kurikulum tiap – tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di Bandar Udara maupun di perusahaan atau lembaga sesuai bidang terkait

Dengan adanya *On The Job Training* (OJT), nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang Manajemen Transportasi Udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan pola pikir, serta melakukan penalaran dari permasalahan – permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT)

Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan non komersil. Penerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunaanya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah – langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peranan strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan kegiatan ekonomi regional, nasional, maupun internasional. Peningkatan jumlah perjalanan udara dari tahun ke tahun menuntut setiap bandar udara untuk mampu menyediakan pelayanan yang tidak hanya aman, tetapi efisien dan berkualitas tinggi. Dalam konteks operasional bandara, penanganan bagasi (*baggage handling*) menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas layanan karena berkaitan langsung dengan pengalaman akhir penumpang selama di Bandara

Permasalahan *delay* bagasi tidak dapat dipandang sebagai sebuah kendala teknis semata, tetapi merupakan kendala yang melibatkan faktor operasional, teknologis, manajerial, serta koordinasi antarunit kerja. Keterlambatan jumlah personel ground handling, padatnya ramp activity, keterlambatan *unloading*, hingga kurang efektifnya alur komunikasi antara petugas ramp, petugas terminal, maskapai dan otoritas bandara. Di sisi lain, faktor eksternal seperti kondisi cuaca atau jadwal penerbangan yang padat juga memperburuk potensi keterlambatan bagasi

Konsekuensi dari *delay* bagasi berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) yang di terima oleh penumpang. Dalam teori pemasaran jasa, kepuasan pelanggan terbentuk ketika persepsi atas pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan. *Delay* bagasi menyebabkan meningkatnya waktu tunggu, rasa tidak nyaman, ketidakpastian, serta menurunnya

persepsi terhadap profesionalitas layanan. Penumpang yang mengalami keterlambatan cenderung menilai rendah kualitas Bandara dan maskapai, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi citra institusi dan loyalitas penumpang pada masa mendatang

Sebagai langkah terakhir sebelum penumpang meninggalkan bandara, area *baggage claim* memiliki peran penting dalam membentuk “Kesan akhir” (*final impression*) terhadap kualitas layanan. Walaupun proses check-in, pemeriksaan keamanan, maupun pelayanan *boarding* telah berjalan baik, pengalaman negatif di area *baggage claim* dapat mengurangi kepuasan penumpang secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana delay bagasi terjadi dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang menjadi penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Bandara

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati dan mempelajari secara langsung dinamika sistem penanganan bagasi, mulai dari proses *unloading* dari *apron* hingga pengantaran bagasi ke *conveyor baggage claim*. Melalui pengamatan tersebut, ditemukan bahwa permasalahan delay bagasi masih terjadi, terutama pada waktu puncak kedatangan pesawat yang bersamaan. Permasalahan ini menunjukkan meskipun *Standart Operational Procedure* (SOP) telah ditetapkan, penerapan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala teknis maupun koordinatif.

Berdasarkan kondisi tersebut, analisis mengenai permasalahan *delay* bagasi dan dampaknya terhadap kepuasan penumpang menjadi relevan untuk di analisis secara ilmiah. Analisis ini tidak hanya bermanfaat dalam akademik sebagai bagian dari laporan *On The Job Training* (OJT), tetapi juga dapat menjadi masukan bagi pengelola Bandara, maskapai dan perusahaan *ground handling* dalam merencanakan strategi peningkatan pelayanan di masa mendatang. Dengan memahami permasalahan dan hubungan antara *delay* bagasi dengan tingkat kepuasan penumpang, diharapkan dapat tercipta strategi yang efektif dan efisien untuk mencapai layanan yang lebih profesional untuk kebutuhan pengguna jasa

Melalui *On The Job Training* (OJT) para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. *On The Job Training* (OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai *manager* yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi

1.2 Tujuan Pelaksanaan On The Job Training

Tujuan dari *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 5 adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional;
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On the Job Training* (OJT);
5. Untuk melatih kerjasama antar taruna dengan personil lain, maupun pada unit unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

1.3 Manfaat Pelaksanaan On The Job Training

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On The Job Training* (OJT)

2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On The Job Training* (OJT)
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau Lembaga instansi lainnya

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan On The Job Training

1.4.1 Tempat On The Job Training

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang terletak di alamat Terminal Cargo Internasional 2nd Floor Room dfc 10, Bandara Internasional Juanda Surabaya, Segoro Tambak, Sedati, Sidoarjo, Jawa Timur 61253.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan On The Job Training

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan yang terhitung sejak tanggal 8 Oktober – 7 November 2025

BAB II

TINJAUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Profil Tempat *On The Job Training* (OJT)

2.1.1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



Gambar 2.1 Gerbang Terminal 1 Bandara Internasional Juanda Surabaya

Bandar Udara Internasional Juanda semula dibangun sebagai pangkalan udara TNI Angkatan Laut. Namun, dalam perkembangannya melayani jalur penerbangan sipil, militer dan *training flight*. Tanggal 07 Februari 1964 diresmikan sebagai Pangkalan Udara TNI Angkatan Laut. 07 Desember 1981 pengelolaan penerbangan sipil diserahkan dari Departemen Hankam ke Departemen Perhubungan. 01 Januari 1985 pengelolaan Bandar Udara Juanda diserahkan ke Perum Angkasa Pura I. 12 Desember 1987 dibuka penerbangan internasional ke Singapore, Hongkong, Taipei, dan Manila via Jakarta. 24 Desember 1990 Penerbangan Internasional langsung dan Peresmian Terminal Penumpang Internasional. Terminal 1 Bandar Udara Juanda dibuka pada tanggal 15 November 2006. Awal pengoperasian Terminal baru disisi utara landasan pacu yang diresmikan langsung oleh Bapak Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono. Terminal ini dibagi menjadi terminal A dan B.

Beberapa tahun kemudian semakin banyak rute penerbangan dari dan ke Surabaya. Baik domestik maupun internasional, membuat terminal Bandar Udara

Juanda Surabaya mencapai kapasitas maksimal 6 juta per tahun. Pada tahun 2013, jumlah penumpang yang berangkat dan datang menjadi 17 juta penumpang per tahun. Untuk menampung jumlah kenaikan penumpang, maka dibangun Terminal 2 yang berada di terminal lama Juanda. Terminal 2 mulai dibangun sejak tahun 2011. Terminal lama di bongkar dan dibangun menjadi Terminal 2. Terminal ini dibangun untuk mengurangi kepadatan penumpang di Terminal 1 yang sudah mencapai kapasitas maksimum.

2.1.2 PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk, yang lebih dikenal dengan singkatan JAS, merupakan salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia yang bergerak di bidang jasa pelayanan darat (*Ground Handling*) serta layanan pendukung penerbangan. Perusahaan dengan komitmen untuk memberikan pelayanan profesional dan berkualitas tinggi kepada maskapai penerbangan, baik domestik maupun internasional, yang beroperasi di wilayah Indonesia. Sejak awal berdirinya, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional penerbangan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta sebagai Lokasi utama pusat kegiatan perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

Dalam perjalanan sejarahnya, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan kompleksitas layanan penerbangan nasional. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) tidak hanya berfokus pada layanan *ground handling*, tetapi juga memperluas bidang usahanya ke sektor lain yang mendukung kegiatan penerbangan, seperti layanan kargo, pelayanan penumpang *VIP* dan *VVIP* melalui fasilitas *lounge* eksklusif, serta pelatihan sumber daya manusia di bidang penerbangan melalui *JAS Academy*.

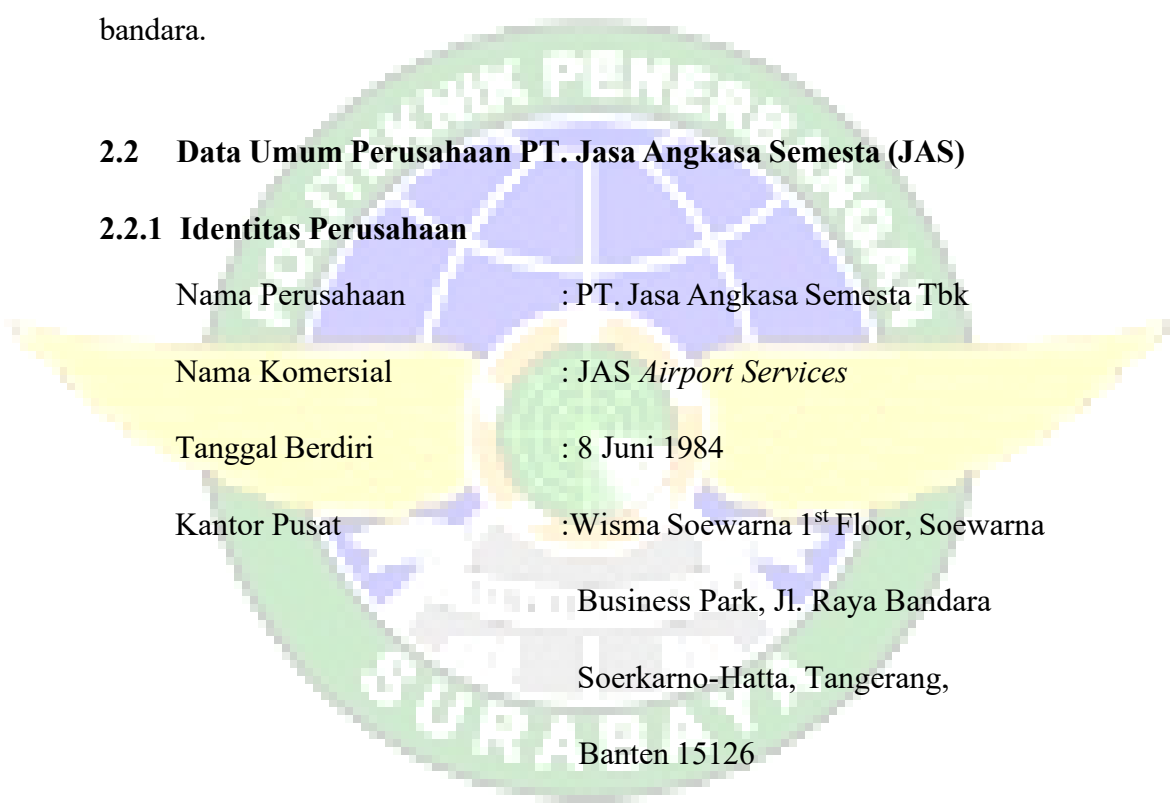
Hingga saat ini, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) telah melayani puluhan maskapai penerbangan domestik dan internasional dengan reputasi yang baik di bidang keselamatan, ketepatan waktu, dan pelayanan pelanggan. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) telah memperoleh berbagai sertifikasi dan penghargaan internasional sebagai penerapan standar operasional dan keselamatan kerja yang

tinggi. Dengan pengalaman lebih dari tiga dekade, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) telah menguatkan posisinya sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan *ground handling* terbesar dan berpengalaman di Indonesia

JAS *Airport Services* telah menjadi pemimpin dalam menyediakan layanan penanganan darat yang komprehensif untuk beragam maskapai internasional ternama selama lebih dari 41 tahun. Dengan komitmen yang kuat terhadap keunggulan, perusahaan ini bertujuan untuk memberikan beragam layanan berkualitas tinggi yang disesuaikan dengan kebutuhan kliennya, memastikan perusahaan tetap menjadi pilihan utama untuk solusi layanan bandara.

2.2 Data Umum Perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

2.2.1 Identitas Perusahaan



Nama Perusahaan	: PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk
Nama Komersial	: JAS <i>Airport Services</i>
Tanggal Berdiri	: 8 Juni 1984
Kantor Pusat	: Wisma Soewarna 1 st Floor, Soewarna Business Park, Jl. Raya Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten 15126
Bidang Usaha	: Jasa penunjang penerbangan (<i>Ground Handling, Cargo, Lounge dan Flight Support</i>)
Website Resmi	: www.ptjas.co.id
Grup Perusahaan	: Cahaya Aero Services (CAS Group)
Mitra Strategis	: SATS Ltd - Singapore

2.2.2 Arti Logo Perusahaan



Gambar 2.2 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mempunyai logo yang mencerminkan identitas dan komitmen perusahaan dalam industri penerbangan. Logo ini menggunakan inisial perusahaan, yaitu huruf J-A-S, yang membentuk sebuah kesatuan yang padu. Gaya modernnya menunjukkan sifat perusahaan yang dinamis, maju, dan terdepan dalam teknologi. Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) menampilkan desain yang rapi dan modern yang melembangkan profesionalisme dan berkualitas tinggi dalam pelayanan. Secara keseluruhan logo tersebut mempresentasikan fokus PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) pada keunggulan layanan, inovasi, dan profesionalisme, yang merupakan bagian dari perusahaan untuk menjadi penyedia solusi layanan bandara terkemuka di Indonesia

2.2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut merupakan visi dan misi dari PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Visi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah :

“To be the first choice provider of airport services and solutions in Indonesia”

Visi ini mencerminkan komitmen PT. JAS untuk menjadi pilihan utama dalam penyediaan layanan bandar udara dan solusi terkait di Indonesia. Melalui visi ini tersebut, PT. JAS tidak hanya berupaya memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga berusaha untuk melampaui harapan mereka dengan menghadirkan layanan yang berkualitas tinggi, andal, dan inovatif.

PT. JAS memiliki ambisi kuat untuk menjadi pemimpin dalam industri layanan bandar udara di Indonesia, memperkuat posisinya di pasar nasional, serta memastikan kepuasan pelanggan secara optimal. Visi ini juga menegaskan keinginan perusahaan untuk terus berkembang, memperluas pangsa pasar, dan mendukung kemajuan transportasi udara yang efisien dan terintegrasi di seluruh wilayah di Indonesia.

Misi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah :

“To provide service excellence through professionalism and innovation”

Misi ini menegaskan komitmen perusahaan untuk memberikan layanan unggul dengan berlandaskan pada dua prinsip utama yaitu profesionalisme dan inovasi

Profesionalisme menjadi fondasi dalam setiap aspek operasional PT. JAS. PT. JAS berkomitmen untuk menjalankan setiap proses bisnis dengan keahlian, integritas, dan standar tinggi guna menjamin efisiensi serta efektivitas layanan yang diberikan. Hal ini tercermin dalam seluruh lini layanan PT. JAS, mulai dari penanganan darat (*ground handling*), penanganan kargo (*cargo handling*), hingga dukungan operasional lainnya. PT. JAS juga menjunjung tinggi keandalan layanan, keberlanjutan operasional, dan keselamatan sebagai prioritas utama.

Selain itu, inovasi juga menjadi elemen kunci dalam misi PT. JAS. Perusahaan senantiasa berupaya mengembangkan layanan melalui penerapan teknologi terkini, optimalisasi sistem, serta perbaikan berkelanjutan pada proses operasional. Pendekatan inovatif ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dengan dinamika industri dan mampu menjawab kebutuhan pasar yang terus berkembang

Dengan mengedepankan profesionalisme dan inovasi, PT. JAS berkomitmen untuk mempertahankan daya saing dan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan bandar udara terkemuka di Indonesia.

2.2.4 Budaya Kerja Perusahaan

Budaya kerja di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan dasar utama dalam membangun lingkungan kerja yang profesional, berintegritas, serta berorientasi pada pelayanan unggul. Sebagai perusahaan penyedia jasa ground handling ternama di Indonesia, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) menerapkan budaya kerja yang mengedepankan keselamatan, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Setiap karyawan diharapkan menjalankan tugas dengan penuh dedikasi sesuai standar operasional dan peraturan penerbangan internasional. Budaya kerja PT. JAS diwujudkan melalui penerapan nilai-nilai inti perusahaan (*core values*) yang menjadi pedoman perilaku seluruh karyawan dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Nilai-nilai tersebut meliputi :

1. *Integrity* (Integritas)

Integritas merupakan nilai utama yang menjadi landasan seluruh aktivitas kerja di PT JAS. Setiap karyawan diwajibkan untuk bekerja secara jujur, bertanggung jawab, dan mematuhi etika profesional serta peraturan perusahaan. Nilai integritas ini menumbuhkan kepercayaan antara karyawan, perusahaan, dan pelanggan. Dengan menjaga integritas, PT JAS memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan transparan dan sesuai standar keselamatan kerja tanpa kompromi

2. *Excellence* (Keunggulan)

PT. JAS berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Keunggulan diwujudkan melalui peningkatan kompetensi karyawan, penerapan standar kerja tinggi, serta inovasi dalam setiap aspek operasional. Karyawan PT. JAS didorong untuk bekerja efektif, efisien, dan tanggap terhadap perkembangan teknologi di industri penerbangan. Melalui semangat keunggulan ini, perusahaan mampu mempertahankan kinerja yang kompetitif dan memenuhi ekspektasi pelanggan

3. *Teamwork* (Kerja sama tim)

Kerja sama tim merupakan nilai penting yang memperkuat solidaritas di lingkungan kerja PT. JAS. Setiap karyawan diharapkan mampu bekerja sama secara harmonis, menghargai perbedaan, serta mendukung rekan kerja demi mencapai tujuan bersama. Budaya ini menciptakan lingkungan yang kondusif, mempercepat penyelesaian tugas, dan mengoptimalkan hasil kerja.

4. *Customer Focus* (Fokus pada pelanggan)

Fokus terhadap pelanggan menjadi faktor utama PT. JAS dalam menjalankan operasionalnya. PT. JAS berupaya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif. Karyawan dituntut untuk selalu siap melayani dengan sikap positif serta berfokus terhadap kepuasan pelanggan

5. *Safety and Security* (Keselamatan dan keamanan)

Keselamatan dan keamanan merupakan nilai yang tidak dapat ditawar di lingkungan kerja PT. JAS. Setiap kegiatan operasional dilakukan sesuai prosedur keselamatan internasional yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan. PT. JAS secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawan agar memiliki kesadaran tinggi terhadap keselamatan kerja dan keamanan penerbangan. Nilai ini menjadi prioritas utama yang menjamin seluruh kegiatan ground handling berjalan dengan aman, terkendali, dan bebas dari resiko yang merugikan

2.2.5 Strategi Perusahaan

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai salah satu perusahaan *ground handling* terkemuka di Indonesia memiliki berbagai strategi bisnis yang dirancang untuk menjaga daya saing, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperluas jaringan usahanya. Strategi tersebut dilaksanakan secara terencana dan berkelanjutan guna menghadapi tantangan industri penerbangan yang dinamis

serta memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam, PT JAS menekankan strategi yang berfokus pada :

1. Peningkatan kualitas pelayanan (*Service Quality Improvement*)

PT JAS menempatkan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama dalam setiap kegiatan operasionalnya. Untuk mencapai hal tersebut, PT JAS menerapkan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang ketat dan mengacu pada regulasi internasional penerbangan seperti IATA dan ICAO. PT JAS juga secara rutin melakukan evaluasi kinerja, audit internal, serta pelatihan bagi karyawan agar setiap layanan yang diberikan kepada maskapai maupun penumpang selalu memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan. Selain itu, PT JAS menerapkan sistem pengawasan mutu dan pelayanan berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional di lapangan. Melalui penerapan berbasis data ini, PT JAS dapat memastikan pelayanan berjalan tepat waktu, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan

2. Inovasi dan digitalisasi operasional

Dalam menghadapi era digitalisasi, PT JAS terus berinovasi dengan mengembangkan sistem teknologi yang mendukung kegiatan *ground handling*. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penggunaan aplikasi dan sistem digital untuk memantau proses penanganan bagasi, penumpang, dan kargo secara *real-time*. Inovasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi potensi kesalahan manusia, serta mempercepat alur pelayanan di area Bandara. PT JAS juga melakukan modernisasi peralatan *Ground Support Equipment (GSE)* agar lebih ramah lingkungan dan efisiensi energi. Penerapan peralatan modern tidak hanya meningkatkan kecepatan pelayanan, tetapi juga menunjukkan komitmen PT JAS terhadap keberlanjutan lingkungan sesuai prinsip *green airport operation*

3. Pengembangan sumber daya manusia (*Human Resource Development*)

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi PT JAS. Oleh karena itu, perusahaan memiliki strategi pengembangan SDM yang berfokus

pada peningkatan kompetensi, profesionalisme, dan budaya kerja unggul. Melalui JAS ACADEMY, PT JAS memberikan berbagai program pelatihan dan sertifikasi yang sesuai dengan standar internasional agar karyawan memiliki kemampuan teknis dan non teknis yang berkualitas

4. Perluasan pasar dan kemitraan strategis

Untuk memperluas jangkauan bisnisnya, PT JAS mengembangkan strategi kemitraan dengan berbagai maskapai penerbangan internasional dan domestik. Melalui kerja sama jangka panjang, perusahaan dapat memperkuat jaringan layanan di berbagai bandara utama di Indonesia. Selain itu PT JAS juga menjajaki peluang kerja sama dengan perusahaan logistik dan pelayanan bandara lainnya guna memperluas portofolio bisnisnya, termasuk layanan *cargo handling*, *catering* dan *airport hospitality service*. PT JAS berupaya memperluas pasar ke berbagai kota besar dan bandara strategi di Indonesia dengan memperkuat fasilitas operasional serta meningkatkan kapasitas layanan. Langkah ini bertujuan untuk memperkuat posisi PT JAS sebagai penyedia layanan ground handling terbesar dan paling terpercaya di Indonesia

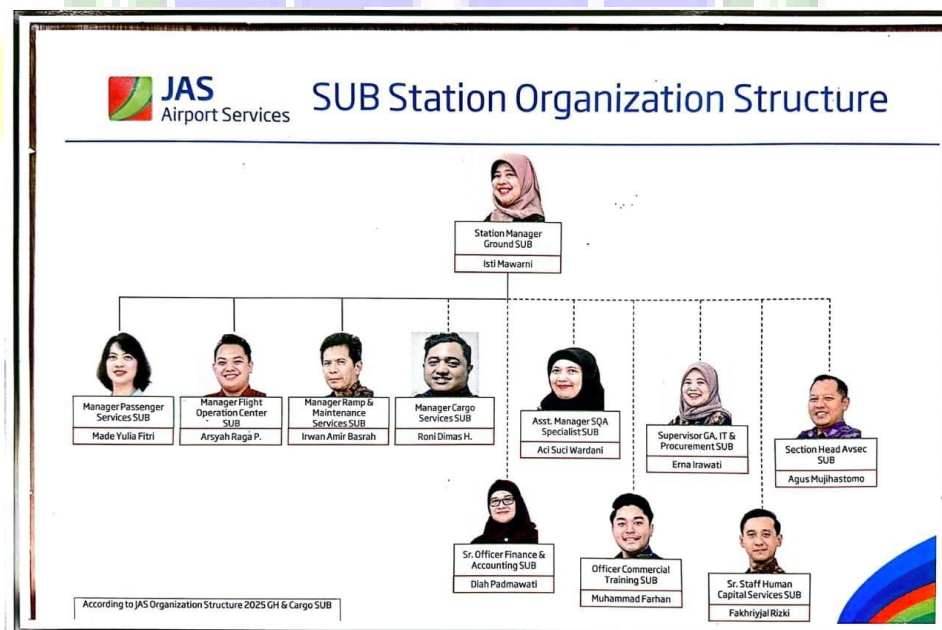
5. Keamanan dan keselamatan operasional (*Safety and Security Strategy*)

Keselamatan dan keamanan menjadi aspek utama dalam strategi operasional PT. JAS memastikan setiap kegiatan ground handling dilakukan sesuai dengan standar keselamatan penerbangan internasional. Melalui pelatihan berkelanjutan dan audit keselamatan berkala, PT JAS menjaga agar seluruh proses kerja di lapangan berjalan aman, efisien, dan bebas dari risiko operasional. Selain itu, PT JAS terus memperkuat sistem keamanan berbasis teknologi, seperti penggunaan identifikasi digital, sistem pemantauan kendaraan operasional, serta prosedur keselamatan yang diperbarui secara rutin. Penerapan strategi ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga keselamatan karyawan, pelanggan, dan seluruh aset yang dikelola

6. Keberlanjutan dan tanggung jawab sosial (*Sustainability and CSR Strategy*)

Sebagai perusahaan besar yang beroperasi di lingkungan bandara, PT JAS juga menerapkan strategi keberlanjutan dengan memperhatikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan (*Environmental, Social, and Governance/ESG*). PT JAS berupaya mengurangi dampak lingkungan dari kegiatan operasional dengan penggunaan peralatan ramah lingkungan serta efisiensi energi di area kerja. Selain itu, perusahaan juga menjalankan berbagai program tanggung jawab sosial (*CSR*) seperti pendidikan, bantuan masyarakat, dan kegiatan lingkungan untuk memperkuat citra positif perusahaan serta kontribusi nyata bagi masyarakat sekitar

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur organisasi PT. JAS Station Surabaya

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar Udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat landas dan mendarat. Bandar Udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 (Revisi Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1922) tanggal 12 Februari tahun 2009, tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 1996, tanggal 4 Desember 1996 tentang Kebandaraudaraan, diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001, yang dimaksud dengan 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

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*). Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi Bandar udara menurut PT Angkasa Pura (Persero) adalah “lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat” – Deliar Noer (1990). Mohammad Hatta : Biografi Politik

3.2 Bagasi dan Proses Penanganannya di Bandara

Bagasi adalah barang bawaan penumpang yang diangkut oleh maskapai dan masuk ke dalam ruang *compartment* pesawat. Menurut standar dari *International Air Transport Association* (IATA), bagasi terbagi menjadi dua kategori utama,

yaitu *Checked Baggage* (bagasi tercatat) dan *carry-on baggage* (bagasi kabin). Proses penanganan bagasi (*baggage handling system*) melibatkan beberapa tahapan yaitu, penyerahan bagasi di *check-in counter*, penyortiran (*sorting*), pemuatan ke pesawat (*loading*), pembongkaran (*unloading*), serta pengiriman ke *baggage claim area*. Keberhasilan alur ini memerlukan koordinasi antara maskapai, ground handling, operator terminal, dan otoritas bandara

Proses penanganan bagasi pada dasarnya terbagi menjadi dua alur utama, yaitu penanganan bagasi keberangkatan dan penanganan bagasi kedatangan. Pada proses keberangkatan, perjalanan bagasi dimulai ketika penumpang menyerahkan barang bawaannya kepada petugas di *check-in counter*. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan data penumpang, penimbangan, pelabelan, dan pengiriman bagasi ke conveyor sistem *Baggage Handling System*. Setelah itu, bagasi akan melalui proses keamanan menggunakan *X-Ray* atau *Explosive Detection System* untuk memastikan tidak terdapat bahan berbahaya di dalam bagasi. Selanjutnya, bagasi dibawa ke area penyortiran, di mana sistem otomatis maupun petugas melakukan pemilahan berdasarkan nomor penerbangan, tujuan, dan jenis pesawat. Setelah penyortiran, bagasi disusun di area *make-up* untuk dimasukkan ke dalam baggage trolley yang di tarik menggunakan baggage towing tractor (BTT) sebelum akhirnya dimuat ke dalam *compartment* pesawat oleh petugas *ground handling*.

Sementara itu, proses penanganan bagasi kedatangan dimulai ketika pesawat mendarat dan parkir di *apron*. Pada tahap ini, petugas *ground handling* melakukan pembongkaran bagasi dari *compartment* pesawat secepat mungkin menggunakan peralatan khusus seperti *belt conveyor loader*. Setelah dibongkar, bagasi dipindahkan menuju terminal kedatangan menggunakan *baggage trolley* dan *baggage towing tractor (BTT)*. Selanjutnya, bagasi dimasukkan ke conveyor belt *baggage claim area*. Tahap ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan karena penumpang secara langsung menilai durasi waktu tunggu bagasi sejak mereka tiba di area *claim* hingga bagasi muncul di *conveyor*.

3.3 Delay Bagasi

Delay bagasi adalah keterlambatan dalam pengiriman bagasi dari pesawat menuju baggage claim area yang menyebabkan penumpang menunggu lebih lama dari standar waktu yang ditetapkan. IATA menegaskan bahwa proses penyerahan bagasi idelanya berada rentang 10-20 menit setelah pesawat parkir, tergantung kapasitas bandara dan sistem penanganan bagasinya. Delay bagasi dapat muncul karena berbagai faktor internal maupun eksternal. Faktor internal biasanya berkaitan dengan kondisi teknis dan operasional seperti keterbatasan jumlah petugas ground handling yang bertugas pada saat jam sibuk, kerusakan peralatan seperti *conveyor belt* atau *belt loader*, serta ketidakseimbangan beban kerja akibat tingginya volume bagasi pada waktu tertentu.

Selain itu, penggunaan pesawat tipe *narrow body* dengan kapasitas bagasi tidak terlalu besar mungkin mempercepat proses, sementara pesawat *wide body* dengan kapasitas bagasi lebih besar cenderung membutuhkan waktu pemrosesan yang lebih panjang. Ketidaksesuaian alur penanganan bagasi juga dapat terjadi ketika pesawat ditempatkan di *remote stand* yang berjarak jauh dari terminal, sehingga memerlukan waktu lebih lama bagi petugas untuk mengangkut bagasi menuju *baggage claim area*.

Faktor eksternal yang dapat menyebabkan delay bagasi meliputi kondisi cuaca buruk seperti hujan deras dan angin kencang, yang mengharuskan petugas menghentikan sementara kegiatan di *apron* demi keselamatan kerja. Selain itu, kepadatan jadwal penerbangan pada jam-jam tertentu juga dapat menghambat kelancaran pergerakan peralatan *ground support equipment* di area *apron*. Keterlambatan pesawat yang tiba bersamaan di *apron* dapat menyebabkan antrean pada peralatan operasional yang terbatas, sehingga proses pembongkaran bagasi pada penerbangan tertentu akan mengalami penundaan. Koordinasi yang kurang efektif antara pihak maskapai, pengelola terminal, dan unit ground handling juga dapat memperpanjang waktu pengiriman bagasi ke *baggage claim area*.

Secara keseluruhan, delay bagasi merupakan suatu kondisi yang muncul akibat gangguan pada alur penanganan bagasi yang berdampak langsung terhadap

kenyamanan dan kepuasan penumpang. Dalam industri penerbangan, keberhasilan penanganan bagasi tidak hanya dinilai dari jumlah bagasi yang diangkut secara aman, tetapi juga dari kemampuan maskapai dan bandara untuk menjamin bahwa bagasi tersebut dapat diterima penumpang dalam waktu yang cepat dan konsisten. Semakin baik pengelolaan dan koordinasi dalam seluruh tahapan proses penanganan bagasi, semakin kecil kemungkinan terjadinya *delay*, sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat meningkat secara signifikan.

3.4 Baggage Claim Area dan Perannya dalam Pelayanan Penumpang

Area baggage claim adalah fasilitas terminal kedatangan tempat penumpang mengambil bagasi setelah melalui proses pemeriksaan imigrasi dan keamanan. Standar pelayanan bagasi dipengaruhi oleh beberapa komponen, seperti jumlah conveyor belt, kapasitas ruang, efisiensi sistem conveyor, tampilan informasi kedatangan bagasi, dan kecepatan delivery dari apron menuju terminal. Secara operasional, *baggage claim area* berperan sebagai ruang transisi yang menghubungkan proses kedatangan penumpang dari pesawat menuju keluarnya penumpang dari terminal. Bagasi yang telah dibongkar dari *compartment* pesawat akan dipindahkan melalui sistem *conveyor* dan diarahkan menuju *belt conveyor* yang telah ditentukan.

Dari perspektif pelayanan penumpang, *baggage claim area* memiliki peran yang sangat penting karena menjadi salah satu area yang paling akhir dinilai oleh penumpang sebelum meninggalkan bandara. Waktu tunggu bagasi, ketersediaan ruang yang memadai, kebersihan area, kejelasan informasi mengenai *belt* yang digunakan, serta kecepatan respons terhadap laporan bagasi hilang atau rusak merupakan faktor-faktor yang sangat menentukan pengalaman penumpang. Apabila proses penyampaian bagasi berlangsung cepat, tertib, dan sesuai standar, maka persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan bandara akan meningkat. Sebaliknya, keterlambatan bagasi, kerusakan, atau ketidakteraturan alur penanganan dapat menimbulkan keluhan, ketidakpuasan, bahkan mengurangi kepercayaan penumpang terhadap maskapai maupun pengelola bandara.

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training*

4.1.1 *Ground Handling*

Ground handling merupakan suatu kegiatan pelayanan darat yang diberikan kepada pesawat udara, penumpang, bagasi, kargo, dan pos selama pesawat berada di area bandar udara, baik pada saat sebelum keberangkatan (*pre-flight service*) maupun setelah kedatangan (*post-flight service*). Menurut standar internasional dari IATA (*International Air Transport Association*), *ground handling* didefinisikan sebagai seluruh kegiatan yang dilakukan di darat untuk mendukung operasional pesawat udara, guna menjamin keselamatan, efisiensi, dan ketepatan waktu penerbangan.

Secara umum *ground handling* menjadi bagian penting dalam sistem operasional penerbangan karena berfungsi memastikan bahwa seluruh kegiatan di darat berjalan dengan tertib, aman, dan sesuai dengan jadwal penerbangan. Layanan ini dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa *ground handling* yang memiliki izin resmi dari otoritas penerbangan dan bekerja sama dengan maskapai penerbangan dalam menyediakan layanan teknis maupun non teknis di bandara. *Ground Handling* mencakup berbagai aspek pelayanan yang terbagi dalam beberapa bidang utama, yaitu:

1. *Passenger and Baggage Handling*

Kegiatan ini berhubungan langsung dengan penumpang, seperti proses *check in*, *boarding*, *transit*, dan pelayanan di area kedatangan. Selain itu, kegiatan ini juga mencakup penanganan bagasi mulai dari penerimaan di *counter check in* hingga proses pemuatan dan pengambilan di area kedatangan.

2. *Ramp Handling*

Meliputi kegiatan teknis di sekitar pesawat, seperti *marshalling* (pengarahan pesawat ke posisi parkir), *loading and unloading* (memuat

dan menurunkan bagasi serta kargo), *refuelling* (pengisian bahan bakar), *catering service*, *aircraft cleaning*, dan *pushback* (kegiatan mendorong pesawat menuju *taxi way*). Setiap kegiatan ini harus dilakukan secara terkoordinasi dan sesuai prosedur keselamatan kerja

3. *Cargo Handling*

Meliputi kegiatan penerimaan, penyimpanan, dan pengiriman kargo serta pos udara. Pelayanan ini menuntut ketelitian tinggi dalam penanganan dokumen, keamanan barang, serta efisiensi waktu pengiriman

4. *Flight Operation and Load Control*

Mencakup perencanaan beban pesawat, distribusi berat kargo dan bagasi, serta penyeimbangan pesawat untuk menjamin keamanan penerbangan. Bagian ini juga berperan dalam pengaturan jadwal keberangkatan dan komunikasi antara petugas darat dengan awak pesawat

Ground handling memiliki peran strategis dalam keberhasilan operasional maskapai penerbangan. Kualitas layanan *ground handling* secara langsung berpengaruh terhadap ketepatan waktu penerbangan (*on-time performance*), keselamatan penerbangan (*flight safety*), serta kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). *Ground handling* berfungsi sebagai penghubung antara kegiatan operasional udara dan pelayanan di darat. Proses pelayanan yang baik akan menciptakan efisiensi waktu, mengurangi potensi kerusakan barang, serta memastikan penumpang mendapatkan pengalaman penerbangan yang aman dan nyaman. Selain itu *ground handling* juga menjadi sumber pendapatan penting bagi perusahaan jasa bandara dan maskapai penerbangan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan *ground handling* menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan daya saing di industri penerbangan yang semakin kompetitif

Pelaksanaan kegiatan *ground handling* harus mengacu pada standar internasional yang telah ditetapkan oleh lembaga penerbangan dunia seperti

ICAO (*International Civil Aviation Organization*) dan IATA (*International Air Transport Association (IATA)*). Di Indonesia, pelaksanaan *ground handling* diatur oleh Kementerian perhubungan republik Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, yang mengatur standar operasional, keselamatan, serta perizinan perusahaan penyedia jasa *ground handling*



Gambar 3.1 Ground Handling PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

4.1.2 Check In Counter

Check In Counter adalah fasilitas atau area pelayanan yang disediakan oleh maskapai penerbangan di dalam area terminal bandara, yang berfungsi untuk melakukan proses pendaftaran penumpang sebelum keberangkatan pesawat. Di area *check in counter* penumpang menyerahkan dokumen perjalanan seperti tiket dan kartu identitas diri, kemudian diverifikasi oleh petugas maskapai untuk mendapatkan boarding pass dan menyerahkan bagasi tercatat. *Check in Counter* dapat didefinisikan sebagai titik awal proses pelayanan penumpang di bandara yang bertujuan memastikan kelayakan administratif dan teknis penumpang sebelum naik ke pesawat. *Check In Counter* memiliki beberapa fungsi dan tujuan penting dalam operasional bandara maupun maskapai penerbangan, antara lain:

1. Verifikasi data penumpang

Petugas *check-in counter* bertugas memverifikasi keabsahan tiket dan identitas penumpang, memastikan data sesuai dengan *manifest*

penerbangan. Langkah ini penting untuk keamanan penerbangan dan pengendalian jumlah penumpang

2. Penerbitan *boarding pass*

Setelah data diverifikasi, sistem akan mencetak *boarding pass*, yaitu dokumen resmi yang berisi informasi tempat duduk, nomor penerbangan, dan waktu keberangkatan. *Boarding pass* menjadi bukti sah bagi penumpang untuk memasuki area keberangkatan dan naik ke dalam pesawat

3. Penanganan bagasi tercatat (*Checked Baggage*)

Di *Check In Counter*, penumpang dapat menyerahkan bagasi untuk ditimbang, diberi label (*baggage tag*), dan dikirim ke bagian *baggage handling* untuk dimuat ke pesawat. Penimbangan bagasi ini penting agar tidak melebihi batas berat yang ditentukan dan menjaga keseimbangan beban pesawat

4. Informasi penerbangan

Petugas *check-in counter* juga berperan memberikan informasi terkait jadwal penerbangan, pintu keberangkatan (*boarding gate*), serta membantu penumpang yang membutuhkan layanan khusus seperti *special assistance passenger*, *unaccompanied minor (UM)*, atau *wheelchair*

5. Kontrol operasional dan keselamatan

Proses *check-in* membantu maskapai melakukan kontrol terhadap jumlah penumpang dan bagasi, yang akan menjadi dasar perhitungan beban dan keseimbangan pesawat (*load control and balance*). Hal ini sangat penting untuk menjamin keselamatan penerbangan

Petugas *check-in counter* memiliki peran penting sebagai ujung tombak pelayanan penumpang. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia di sektor penerbangan, petugas *check-in counter* dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ketelitian administrasi, serta pemahaman mendalam tentang sistem penerbangan dan prosedur keamanan. Tanggung jawab utama petugas *check-in counter* meliputi :

- a. Melakukan pelayanan cepat, tepat, dan sopan kepada penumpang

- b. Menangani keluhan atau kebutuhan khusus penumpang
- c. Menjamin akurasi data penumpang dan bagasi
- d. Menjaga citra profesional maskapai melalui pelayanan yang ramah dan efisien

Check-in counter dapat dipahami sebagai komponen penting dalam sistem pelayanan penumpang di bandara yang berfungsi sebagai titik awal proses penerbangan. Layanan ini menggabungkan aspek administratif, teknis, dan pelayanan pelanggan untuk memastikan kelancaran, keselamatan, serta kepuasan penumpang. *Check-in counter* memiliki peran strategis dalam menjaga ketepatan waktu penerbangan (*on time performance*) dan efisiensi operasional maskapai. Oleh karena itu, pengelolaan *area check-in* harus dilakukan secara profesional, terstandar, dan didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten agar tercipta pelayanan yang unggul dan berdaya saing tinggi di industri penerbangan.



Gambar 3.2 Check-In Counter Malaysia Airline

4.1.3 Boarding Gate

Boarding gate merupakan area pelayanan di terminal bandara yang menjadi titik terakhir bagi penumpang sebelum memasuki pesawat dalam proses keberangkatan. Area ini berfungsi sebagai tempat penghubung antara fasilitas terminal dan pesawat, sehingga memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kelancaran, keselamatan, dan ketertiban proses *boarding*. Dalam operasional penerbangan, *boarding gate* tidak hanya berfungsi sebagai Lokasi menunggu bagi penumpang, tetapi juga sebagai pusat verifikasi akhir terhadap

dokumen perjalanan dan kelayakan penumpang untuk naik ke dalam pesawat. Petugas *gate* melakukan pemeriksaan *boarding pass*, identitas, serta memastikan kesesuaian nomor penerbangan, jadwal keberangkatan, dan zona *boarding* sesuai dengan ketentuan maskapai.

Pada *boarding gate*, seluruh proses keberangkatan dikendalikan secara terstruktur agar arus penumpang dapat diatur dengan tertib dan efisien. Ketika waktu *boarding* di mulai, petugas melakukan pemanggilan penumpang berdasarkan urutan tertentu, seperti penumpang berkebutuhan khusus, penumpang prioritas, serta kelompok/group sesuai kebijakan maskapai. Proses ini bertujuan untuk menghindari penumpukan atau antrean yang tidak terkendali di pintu keberangkatan. Setelah pemanggilan, *boarding pass* penumpang di pindai melalui perangkat sistem untuk memastikan status penumpang berubah menjadi *on board* di dalam *manifest* penerbangan. Tahapan verifikasi ini menjadi langkah penting untuk memastikan keselamatan, keamanan, dan akurasi data jumlah penumpang yang berada di dalam pesawat

Boarding gate dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung seperti area tempat duduk, layar informasi (*Flight Information Display System*), sistem pengeras suara untuk pengumuman, serta akses menuju garbarata atau bus di area *apron*. Jika menggunakan garbarata, penumpang dapat langsung berjalan menuju pintu pesawat melalui jembatan khusus yang terhubung langsung dari terminal. Sementara itu, apabila pesawat diparkir pada *manual area* atau tanpa garbarata, penumpang akan di antar menggunakan bus *apron* menuju pesawat. Kedua metode ini tetap mengikuti standar keselamatan yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan nasional maupun internasional.

Boarding gate juga berfungsi sebagai titik koordinasi operasional antara petugas *ground handling*, petugas maskapai, dan awak kabin. Melalui area ini, petugas memastikan bahwa pesawat sudah siap diberangkatkan, data manifest penumpang telah lengkap, dan seluruh prosedur keselamatan penumpang telah dipenuhi. Setelah seluruh penumpang masuk ke dalam pesawat, petugas *gate* akan melakukan proses *gate closing*, yaitu menutup *boarding gate* sesuai batas waktu

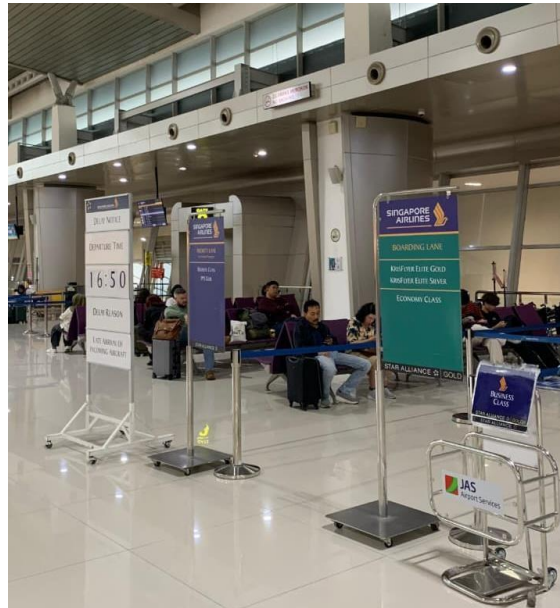
yang ditetapkan. Proses menutup *gate* ini menjadi penanda bahwa *manifest* telah difinalisasi dan pesawat dapat melanjutkan prosedur *pushback* serta persiapan keberangkatan

Keberadaan *boarding gate* sangat berpengaruh terhadap ketepatan waktu penerbangan, atau yang dikenal sebagai *on-time performance*. Proses *boarding* yang tertib, terkoordinasi, dan mengikuti standar operasional dapat mengurangi potensi keterlambatan yang disebabkan oleh antrean panjang, kesalahan data penumpang, atau ketidaksiapan prosedur keberangkatan. Di samping itu *boarding gate* juga menjadi aspek penting dalam pemberian layanan kepada penumpang, karena pengalaman penumpang selama *boarding* sering kali menjadi tolak ukur kualitas layanan maskapai maupun penyedia jasa *ground handling* seperti PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Dengan demikian, *boarding gate* tidak hanya merupakan pintu menuju pesawat, tetapi merupakan elemen vital dalam keseluruhan sistem manajemen keberangkatan di bandara. Area ini memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai standar keamanan, keselamatan, dan pelayanan, serta berkontribusi besar terhadap kelancaran operasional penerbangan secara keseluruhan



Gambar 3.3 Boarding Gate 5



Gambar 3.4 Penataan display di Gate 3 maskapai Singapore Airline

4.1.4 *Lost and Found*

Lost and found adalah unit atau bagian pelayanan di dalam operasional bandar udara yang bertanggung jawab untuk menangani laporan serta proses pencarian terhadap barang penumpang yang hilang, tertinggal, atau mengalami kesalahan penanganan selama perjalanan udara. Unit ini menjadi bagian penting dalam layanan penumpang karena berfungsi untuk memastikan bahwa setiap barang bawaan yang tidak berada pada tempatnya dapat di telusuri, diidentifikasi, dan dikembalikan kepada pemiliknya sesuai prosedur keamanan dan standar pelayanan penerbangan.

Lost and found menerima berbagai bentuk laporan dari penumpang, baik mengenai bagasi tercatat (*checked baggage*) yang tidak muncul di *conveyor belt*, barang pribadi yang tertinggal di pesawat atau area terminal, maupun barang yang tertukar dengan penumpang lain. Setelah menerima laporan, petugas akan melakukan proses verifikasi identitas penumpang, *boarding pass*, nomor bagasi, dan informasi penerbangan untuk memastikan kesesuaian data. Proses penelusuran ini kemudian dilakukan melalui sistem *tracking* bagasi, koordinasi dengan petugas *ramp*, maskapai, bandara tujuan, serta area operasional lain yang berkaitan.

Unit *lost and found* dilengkapi sistem informasi bagasi internasional seperti *WordTracer*, yang memungkinkan penelusuran lintas bandara dan maskapai, sehingga meningkatkan peluang ditemukannya barang yang hilang. Selain itu, *Lost and Found* bekerja sama dengan petugas keamanan bandara untuk memastikan bahwa setiap barang yang ditemukan diproses melalui prosedur pemeriksaan standar guna menjamin keselamatan dan keamanan bandara

Barang yang ditemukan (*found times*) akan disimpan di ruang penyimpanan khusus dan dicatat secara rinci, termasuk deskripsi fisik barang, waktu ditemukan, lokasi, serta petugas yang menerima. Penyimpanan ini dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai regulasi maskapai atau otoritas bandara. Penumpang yang hendak mengambil barangnya diwajibkan menunjukkan bukti identitas, *boarding pass*, *claim tag*, atau dokumen lain yang dapat mengonfirmasi kepemilikan barang tersebut. Proses ini menjadi bagian penting dalam upaya memastikan bahwa barang dikembalikan kepada pemilik yang sah

Keberadaan unit *lost and found* berperan signifikan dalam menjaga kepercayaan penumpang terhadap layanan penerbangan, karena penanganan bagasi merupakan salah satu aspek yang sangat mempengaruhi kualitas pengalaman perjalanan bagi penumpang. Dengan pengelolaan yang profesional, akurat dan responsif, unit *lost and found* membantu meminimalkan ketidaknyamanan penumpang akibat kehilangan barang dan memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh maskapai serta otoritas penerbangan dapat terpenuhi



Gambar 3.5 Unit Lost and Found PT. JAS Station SUB



Gambar 3.6 Dalam Kantor unit Lost and Found PT. JAS Station SUB

4.2 Jadwal Pelaksanaan

On the job training (OJT) dilaksanakan dari tanggal 8 Oktober 2025 hingga tanggal 7 November 2025, Jadwal OJT dibagi menjadi 3 shift dengan keterangan 5 hari kerja 1 hari libur. Adapun jam masuk shift sebagai berikut :

- A. *Shift Pagi* : 05.00 - 14.00
- B. *Shift Office Hours* : 07.00 - 16.00
- C. *Shift Siang* : 09.00 - Last flight

ROSTER OCT OCT 2025																																			
ABD BEN																																			
NO	BATCH	NICK NAME	NAME	INL EXP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI
7	ANA	DEPTIANA HERY SULISTIANI	1994-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	PUTRI	PUTRI AGUSTIA	1994-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	DWI	DWI KAZAN HUBEL HAJI	1994-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	DARVI	DARVI DARRYL ARMAN A	1994-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	BASTI	BASTI MARCELLO PUTRA H	1994-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	DEPIA	DEPIA HANDY	1994-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	DINA	DINA HALEK SUKMA	1994-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	PUTRI	INDRIYANI PUTRI R	0304-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	ALENG	ALENG ARISTAYAN	0310-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	ESTELA	ESTELA S ALVES	0304-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	ZENIA	ZENIA SOARES	0404-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	AZMI	ILUHI AZMI	0404-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	UNIK	HILKALUS	0304-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	YUDHS	YUDHSITRA RANI S	0404-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	TARA	HENDI RAMADHAN ARYANTHARA	0404-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	FABRI I	W ARDIAN FABRI I	0404-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	FAJAR	WARTO FAJAR	0404-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	DANNI	FAHRI RAMADHAN	0404-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	ABY	MOCHI ABY DARMA S	0404-25		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gambar 3.7 Jadwal On the Job Training bulan Oktober 2025

	A	M	U	M	F	M	T	W	T	R	L	U	N	O	F	O	T																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Gambar 3.8 Jadwal On the Job Training bulan November 2025

4.3 Perumusan Permasalahan

1. Bagaimana proses operasional penanganan bagasi di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan pada *baggage claim area* di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya?
3. Apa saja faktor faktor penyebab terjadinya *delay* bagasi pada area *baggage claim area* di terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya?
4. Bagaimana pengaruh keterlambatan bagasi terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya?
5. Apa Strategi untuk meminimalisasi keterlambatan penyerahan bagasi agar meningkatkan kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya?

4.4 Penyelesaian Permasalahan

- 1) Bagaimana proses operasional penanganan bagasi di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya?

Proses penanganan bagasi di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya melibatkan beberapa tahapan penting yang saling berkaitan dan dijalankan oleh petugas ground handling, ramp handling, serta pihak keamanan Bandara (*Avsec*). Tahapan tersebut antara lain:

- a. Proses *unloading* bagasi

Setelah pesawat mendarat dan parkir di *apron*, petugas *ramp handling* segera melakukan proses *unloading* atau pembongkaran bagasi dari ruang *compartment* pesawat. Bagasi kemudian diletakkan di *baggage trolley* untuk di bawa menuju ke terminal. Tahap ini sangat krusial karena menjadi titik awal dari seluruh alur distribusi bagasi

- b. Pengiriman bagasi ke *baggage make up area*.

Bagasi dari *apron* diangkut menggunakan kendaraan yaitu *Baggage Towing Tractor (BTT)* menuju *baggage make-up area*. Waktu tempuh sangat bergantung pada jarak antara posisi parkir pesawat dengan terminal. Jika posisi pesawat jauh dari gedung terminal, maka proses pengangkutan akan memerlukan waktu lebih lama

c. Penyortiran dan pemeriksaan keamanan.

Di *Baggage Make Up Area*, bagasi disortir berdasarkan nomor penerbangan dan maskapai. Selanjutnya, dilakukan pemeriksaan keamanan menggunakan *X-ray scanner* oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)*. Apabila ditemukan bagasi mencurigakan, pemeriksaan tambahan akan dilakukan sebelum bagasi diteruskan ke *conveyor*

d. Pengiriman melalui *conveyor* ke *baggage claim area*.

Setelah proses disortir dan pemeriksaan selesai, bagasi dimasukkan ke dalam sistem *baggage handling system (BHS)*. *Conveyor* otomatis ini berfungsi menyalurkan bagasi menuju *baggage claim area* dimana penumpang menunggu bagasi mereka. Waktu pengiriman tergantung pada kelancaran sistem *BHS* dan kesiapan petugas di *claim area*

- 2) Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan pada *baggage claim* di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya
- Kepuasan penumpang merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan Bandara. Di terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya, Hasil observasi penulis dengan beberapa penumpang menunjukkan bahwa mayoritas penumpang menilai layanan *baggage claim* sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala terkait waktu tunggu dan kejelasan informasi. Sebagian besar penumpang menyampaikan bahwa waktu tunggu bagasi setelah tiba di terminal masih relatif lama, terutama pada saat

ada pesawat yang jam kedatanganya bersamaan, kepuasan terhadap layanan *baggage claim* dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

a. Kecepatan penyerahan bagasi.

Kecepatan merupakan aspek yang paling dominan dalam mempengaruhi persepsi kepuasan penumpang berdasarkan hasil observasi penulis, sekitar 60% penumpang mengeluhkan lamanya waktu tunggu bagasi, sementara 25 % menyatakan sangat tidak puas ketika waktu tunggu mencapai lebih dari 30 menit. Hanya sekitar 15% yang merasa puas karena bagasi mereka datang dengan cepat, terutama pada jadwal penerbangan *non-peak hour*. Faktor penyebab keterlambatan ini sering kali disebabkan oleh waktu landing yang bersamaan, dan gangguan sistem *conveyor* di *baggage claim area*

b. Kualitas pelayanan petugas.

Sikap dan responsivitas petugas *ground handling* juga menjadi penentu utama kepuasan penumpang. Penumpang menilai bahwa petugas umumnya cukup sopan dan membantu, namun sebagian merasa bahwa komunikasi informasi keterlambatan masih kurang pro-aktif. Ketika terjadi keterlambatan bagasi, tidak semua petugas memberikan penjelasan langsung atau alternatif informasi kepada penumpang yang menunggu

c. Kenyamanan dan kebersihan *baggage claim area*.

Secara umum, *baggage claim area* di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya dinilai cukup nyaman, dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik. Fasilitas seperti papan informasi bagasi prioritas, trolley dorong bagasi, dan unit *Lost and found* tersedia dalam kondisi layak. Namun, pada saat jam kedatangan yang bersamaan, area tersebut terasa penuh dan membuat sebagian kurang nyaman. Sebagian

penumpang juga mengeluhkan kurangnya tempat duduk bagi lansia dan penumpang disabilitas

d. Penanganan keluhan di *Lost and Found*

Penumpang yang mengalami kerusakan atau kehilangan bagasi menilai pelayanan di unit *Lost and Found* cukup baik, meskipun proses administrasinya masih memerlukan waktu. Dari hasil observasi, 80% penumpang yang melapor kehilangan menyatakan petugas membantu dengan ramah. Tetapi 20 % menganggap penyelesaian kasus masih terlalu lambat. Faktor ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan petugas sudah cukup baik, kecepatan tindak lanjut masih perlu ditingkatkan

3) Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya *delay* bagasi pada area *baggage claim* di terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya

a. Padatnya jadwal kedatangan pesawat pada waktu waktu tertentu.

Pada saat arus kedatangan yang tinggi, beberapa pesawat mendarat hampir bersamaan, sementara jumlah kendaraan pengangkut bagasi seperti *baggage trolley* dan *BTT (Baggage Towing Tractor)* terbatas. Hal ini mengakibatkan antrian proses pemindahan bagasi dari *apron* menuju *area baggage make up* dan selanjutnya ke *conveyor* terminal. Semakin jauh posisi parkir pesawat dari terminal, semakin lama pula waktu yang dibutuhkan untuk memindahkan bagasi ke *area baggage claim*

b. Gangguan teknis pada sistem *conveyor*.

Sistem *baggage handling system (BHS)* berfungsi untuk mengalirkan bagasi dari area *make up* menuju *baggae claim area*. Apabila terjadi kerusakan, kemacetan atau gangguan pada sistem ini, proses penyaluran bagasi akan terhenti sementara, sehingga menyebabkan penumpukan bagasi di

ruang penyortiran. Masalah teknis semacam ini sering kali terjadi akibat kurangnya perawatan rutin dan tingginya frekuensi penggunaan alat

c. Koordinasi antar unit operasional yang belum optimal.

Proses penyerahan bagasi melibatkan beberapa pihak, mulai dari petugas *ramp handling*, petugas *Avsec*, hingga petugas di area Terminal. Kurangnya sinkronisasi informasi, seperti keterlambatan pemberitahuan bahwa pesawat telah selesai melakukan penurunan bagasi (*unloading completed*), membuat *area claim* belum siap menerima bagasi tepat waktu. Akibatnya, waktu tunggu penumpang untuk menerima bagasinya menjadi lebih lama dari standar operasional yang seharusnya

d. Pemeriksaan keamanan tambahan (*security check*).

Dalam beberapa kasus, terdapat bagasi yang harus melalui proses pemeriksaan lanjutan apabila terdeteksi adanya barang yang mencurigakan. Pemeriksaan ini bersifat wajib demi keselamatan penerbangan dan keamanan penumpang, namun prosesnya dapat memperlambat alur penyaluran bagasi ke *conveyor*. Penundaan ini sering kali tidak dapat dihindari karena berkaitan dengan prosedur regulasi yang harus dijalankan oleh pihak keamanan bandara

e. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM).

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi kendala operasional yang berpotensi terjadinya keterlambatan bagasi. Pada waktu-waktu tertentu, jumlah petugas *loader*, *unloader* dan *porter* tidak sebanding dengan volume penerbangan yang sedang berjalan. Kondisi ini menyebabkan proses kerja menjadi lebih lambat karena beban kerja yang tinggi tidak diimbangi dengan jumlah personel yang memadai. Kurangnya

pelatihan dan pengalaman kerja beberapa petugas baru juga mempengaruhi efektivitas dan ketepatan kerja di lapangan

f. Faktor cuaca.

Ketika kondisi cuaca sedang tidak baik seperti hujan lebat atau angin kencang terjadi, petugas di *apron* harus menunda proses pemindahan bagasi demi keselamatan kerja. Situasi ini berdampak langsung terhadap lamanya waktu tunggu bagasi di *area baggage claim*.

- 4) Bagaimana pengaruh keterlambatan bagasi terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya
- Keterlambatan bagasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandara. Pengalaman penumpang dalam proses pengambilan bagasi menjadi bagian akhir dari keseluruhan perjalanan, sehingga apabila pada tahap ini terjadi kendala, Kesan negatif akan menutupi pengalaman positif selama penerbangan. Pengaruh keterlambatan bagasi terhadap kepuasan penumpang terlihat dari aspek aspek berikut ini :

a. Aspek waktu tunggu

Keterlambatan bagasi secara langsung mempengaruhi kepuasan penumpang dari segi waktu tunggu. Penumpang umumnya berharap bagasi dapat diterima dalam waktu maksimal 15-20 menit setelah pesawat mendarat. Namun di Terminal 2 Bandara Juanda Surabaya, waktu tunggu sering kali mencapai 30-45 menit, terutama pada saat jam kedatangan beberapa penerbangan sekaligus. Kondisi ini menimbulkan rasa jenuh, lelah dan kecewa karena penumpang merasa pelayanan bandara kurang efisien. Semakin lama waktu tunggu, semakin rendah pula tingkat kepuasan penumpang

b. Aspek pelayanan petugas

Sikap dan komunikasi petugas memiliki pengaruh besar terhadap persepsi penumpang saat terjadi keterlambatan. Apabila petugas tanggap, sopan dan memberikan penjelasan yang informatif tentang penyebab serta estimasi waktu keluarnya bagasi, penumpang lebih mudah menerima keterlambatan tersebut. Sebaliknya, jika petugas bersikap acuh, tidak komunikatif, atau bahkan tidak memberikan informasi sama sekali, penumpang cenderung menilai pelayanan bandara buruk. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi dan empati petugas sangat berperan dalam menjaga kepuasan penumpang meskipun terjadi gangguan operasional

c. Aspek persepsi keamanan dan kepercayaan penumpang

Keterlambatan bagasi juga menimbulkan kekhawatiran penumpang terhadap keamanan bagasinya. Semakin lama bagasi tidak muncul di conveyor, semakin besar kekhawatiran akan kehilangan atau kerusakan bagasi. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan penumpang terhadap sistem penanganan bagasi dan profesionalisme petugas di Bandara. Rasa tidak aman ini merupakan salah satu faktor emosional yang paling kuat mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan

d. Aspek citra dan loyalitas penumpang

Kepuasan penumpang yang menurun akibat keterlambatan bagasi berdampak langsung pada citra Bandara. Penumpang yang kecewa cenderung membagikan pengalaman negatifnya kepada orang lain atau di media sosial, sehingga dapat mempengaruhi reputasi bandara dan maskapai. Sebaliknya, apabila keterlambatan ditangani secara profesional dan informatif, penumpang tetap merasa dihargai dan mungkin akan tetap memilih menggunakan bandara tersebut di masa

mendatang. Artinya keterlambatan bagasi tidak hanya berdampak jangka pendek pada kepuasan, tetapi juga berpengaruh pada loyalitas dan persepsi jangka panjang terhadap layanan bandara

Secara keseluruhan, keterlambatan bagasi memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya. Waktu tunggu yang lama menjadi faktor utama penurunan kepuasan penumpang. Namun, apabila Bandara mampu meningkatkan koordinasi operasional, dampak negatif dari keterlambatan bagasi dapat diminimalkan dan kepuasan penumpang dapat dipertahankan

5) Apa strategi untuk meminimalisasi keterlambatan penyerahan bagasi agar meningkatkan kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya

a. Peningkatan efisiensi proses operasional bagasi

Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah mempercepat koordinasi antar unit penanganan bagasi seperti *ground handling*, *ramp handling* dan petugas di area terminal. Setiap keterlambatan sering disebabkan oleh miskomunikasi antar bagian atau ketidaksesuaian jadwal antara pesawat yang mendarat dan waktu kedatangan bagasi di *conveyor*. Bandara dapat menerapkan sistem pelacakan digital bagasi berbasis barcode atau *Radio Frequency Identification* (RFID), yang memungkinkan petugas mengetahui posisi bagasi secara *real-time*. Dengan demikian, potensi penumpukan di area pengambilan bagasi dapat diminimalkan dan waktu tunggu penumpang lebih singkat

b. Peningkatan kompetensi dan responsivitas petugas

Pelatihan khusus perlu diberikan kepada petugas agar petugas mampu meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan

baik, ramah, serta tanggap terhadap keluhan. Selain itu, petugas perlu dilatih untuk memberikan informasi secara proaktif apabila terjadi keterlambatan, misalnya pengumuman di *baggage claim area* atau papan informasi digital. Hal ini akan mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan rasa dihargai di kalangan penumpang

c. Optimalisasi fasilitas di *baggage claim area*

Kenyamanan area tunggu juga berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan. Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya dapat menambahkan kursi di sekitar area *conveyor*, memperluas ruang gerak penumpang, serta menambah fasilitas seperti papan informasi penerbangan. Selain itu, tata pencahayaan dan pendingin udara atau AC perlu di atur agar suhu tetap nyaman, terutama pada jam-jam kedatangan yang bersamaan

d. Koordinasi intensif dengan maskapai

Sebagian besar proses penanganan bagasi berada di bawah tanggung jawab maskapai, bukan hanya pengelola Bandara. Oleh karena itu, koordinasi antara pihak bandara dan maskapai sangat penting untuk menyamakan standar waktu distribusi bagasi. Setiap maskapai perlu memastikan jumlah petugas *ground handling* cukup

e. Penerapan sistem evaluasi dan pengawasan kinerja

Bandara perlu memiliki sistem *Key Performance Indicator (KPI)* khusus untuk mengukur efisiensi waktu keluar bagasi dari *compartment* pesawat hingga *conveyor*. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Selain itu, dibutuhkan tim pengawasan lapangan yang secara berkala melakukan audit terhadap alur penanganan bagasi agar standar pelayanan tetap terjaga

- f. Peningkatan komunikasi dan pelayanan informasi kepada penumpang

Dalam kondisi keterlambatan bagasi, komunikasi menjadi kunci utama untuk menjaga citra pelayanan. Petugas harus selalu memberikan informasi terkini mengenai estimasi waktu keterlambatan melalui pengeras suara atau layar digital. Dengan adanya transparansi informasi, penumpang akan merasa lebih dihargai dan tidak menganggap keterlambatan sebagai bentuk kelainan

- g. Pengembangan program kepuasan penumpang

Bandara dapat melakukan survey kepuasan penumpang secara berkala khusus untuk *baggage claim area*. Hasil survey ini menjadi dasar menilai efektivitas perbaikan yang sudah dilakukan. Selain itu program *customer feedback corner* atau sistem penilaian digital dapat dipasang di area pengambilan bagasi agar penumpang bisa memberikan umpan balik langsung setelah menerima bagasi

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)* Taruna/I banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna juga banyak menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan. Karena adanya permasalahan tersebut taruna mendapatkan pengetahuan bagaimana permasalahan itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut

Berdasarkan hasil analisis penulis mengenai permasalahan *delay* bagasi pada area *baggage claim* dan pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan bagasi (*baggage delay*) masih menjadi salah satu permasalahan utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Permasalahan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterlambatan proses *unloading* bagasi dari *compartment* pesawat, keterbatasan jumlah petugas *ground handling*, kurangnya koordinasi antarunit operasional, serta volume bagasi yang tinggi pada jam jam kedatangan pesawat yang bersamaan

Keterlambatan bagasi memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang. Aspek waktu tunggu menjadi faktor paling dominan dan menurunkan tingkat kepuasan penumpang, kualitas pelayanan petugas dan kenyamanan area tunggu di *baggage claim* area. Penumpang yang menunggu terlalu lama cenderung merasa tidak puas, terlebih apabila tidak mendapatkan informasi yang jelas dari petugas terkait penyebab keterlambatan. Selain itu, fasilitas area pengambilan bagasi yang terbatas, terutama dalam hal kapasitas ruang dan tidak adanya tempat duduk, turut memperburuk persepsi penumpang terhadap kualitas layanan bandara

Namun demikian, hasil analisis juga menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang dapat menjadi faktor penyeimbang dalam

situasi keterlambatan bagasi. Petugas yang responsif, sopan dan informatif mampu menekan tingkat ketidakpuasan penumpang meskipun proses pengambilan bagasi memakan waktu lebih lama dari standar. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan proses operasional, pemanfaatan teknologi informasi dan penguatan pelayanan petugas menjadi langkah penting untuk menjaga citra positif Bandara Internasional Juanda Surabaya. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semakin lama keterlambatan bagasi terjadi, semakin rendah tingkat kepuasan penumpang. Upaya peningkatan efisiensi, transparansi informasi, serta kenyamanan fasilitas menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman penumpang yang baik di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya

5.2 Saran

Kegiatan *On The Job Training (OJT)* bagi Taruna/I diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran sekaligus dapat memberikan pengetahuan yang bisa didapatkan selama belajar di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama melaksanakan *On The Job Training (OJT)* Taruna/I dituntut untuk berinteraksi dengan lingkungan yang baru dan individu yang baru di tempat *On The Job Training (OJT)*. Interaksi itulah yang terpenting yang mana bisa membuat Taruna/I mampu bekerja sama dalam bekerja dan menyelesaikan masalah apabila terjadi masalah yang tidak bisa dikerjakan oleh 1 orang.

Ada beberapa saran yang penulis dapat simpulkan mengenai permasalahan delay bagasi pada *area baggage claim* dan pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya, diantaranya adalah :

1. Pengaturan jadwal dan distribusi petugas lebih efisien

Salah satu penyebab keterlambatan bagasi adalah kurangnya petugas pada jam jam kedatangan pesawat yang bersamaan. Oleh karena itu, maskapai perlu mengatur pembagian jadwal kerja petugas *ground handling* secara lebih proporsional. Dengan menempatkan jumlah petugas yang cukup pada waktu kedatangan pesawat yang padat, proses pengangkutan dan

pengiriman bagasi ke area *baggage claim* dapat berjalan lebih cepat dan efisien

2. Peningkatan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja

Bandara perlu memiliki sistem pengawasan langsung terhadap alur penanganan bagasi, mulai dari unloading di compartement pesawat hingga proses pengiriman ke *conveyor*. Pengawasan ini dapat dilakukan melalui kamera *CCTV* di area *ramp* dan *make up area*. Selain itu pengelola Bandara juga harus melakukan evaluasi rutin terhadap waktu standar pengiriman bagasi untuk mengidentifikasi kendala yang sering menyebabkan keterlambatan

3. Audit dan evaluasi terhadap *Standart Operational Procedur (SOP)*

Proses audit internal ini secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan bahwa semua *Standart Operational Procedur (SOP)* telah berjalan sesuai standar keselamatan dan efisiensi. Jika ditemukan gangguan teknis dan administratif, hasil audit dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan

4. Modernisasi sistem *baggage handling*

Dalam jangka panjang, Bandara Internasional Juanda Surabaya dapat mempertimbangkan modernisasi penuh sistem penanganan bagasi dengan teknologi *automated baggage handling* yang terhubung langsung dengan sistem penerbangan dan data penumpang

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman *On The Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya 2024 V kursil baru
- Khuluk Gagah Pradipta, & Dhiani Dyahjatmayanti. (2023). Analisi penyebab kurang bagasi/Advice Handling (AHL) dan cara penanganannya di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang. *Ground Handling Dirgantara*, 5(1), 136-141
- Dunia Jendela. (2023, 4 Mei). Pengertian Check-in Counter Maskapai di Bandara. <https://kumparan.com/jendela-dunia/pengertian-check-in-counter-maskapai-di-bandara-20KkMmhd12T>
- eSky.com. (2024, 25 Nov). Airport Counter Check-in. <https://www.esky.com/travel-guide/airline-tickets/check-in-and-passenger-service/airport-counter-check-in>
- Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. (2023, 16 Februari). Apa Itu Ground Handling Pesawat? Cek Dulu Sebelum Mendaftar. <https://sttkd.ac.id/berita/apa-itu-ground-handling-pesawat-cek-dulu-sebelum-mendaftar/>
- Dunia Jendela. (2022, 10 Oktober). Mengenal Boarding Gate di Bandara untuk Traveling. <https://kumparan.com/jendela-dunia/mengenal-boarding-gate-di-bandara-untuk-traveling-1z0gea7zNri>
- Kurnianto, B., Wicaksono, M. A., Sanjaya, G. I. W., Kusuma, F. W., & Bagaskara, F. F. (2005). Rekayasa control bagasi keberangkatan pada counter check-in Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Teknik Mekanikal Bandar Udara*, 2(2), 58-69
- Bintang Banua Angkasa. (2021, 19 November). Boarding Gate. <https://bintangbanuaangkasa.com/boarding-gate/>
- Cahaya Aero Services. (2025, 20 Maret). PT Jasa Angkasa Semesta Dukung Penerbangan Perdana TransNusa Rute Denpasar – Perth. <https://casgroup.co.id/id/pt-jasa-angkasa-semesta-dukung-penerbangan-perdana-transnusa-rute-denpasar-perth/>
- Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (2023, 15 Agustus). Apa Itu Lost and Found Bandara Prosedur dan Peran Petugasnya.

<https://sttkd.ac.id/berita/lost-and-found-bandara-prosedur-dan-peran-petugasnya/>

Susilowati, Tri. & Saputra Panji, Andhika. (2021). Peranan Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdana Kusuma.

Pradana Ayu, Rizky. (2017). Peran Unit Lost and Found Dalam Menangani Kehilangan Bagasi Penumpang Maskapai Silk Air oleh PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. (Tugas Akhir, Universitas Gadjah Mada).
<https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/113184>

PT. Jasa Angkasa Semesta. (2024, 27 Agustus). Safety and Security Policy.
<https://www.ptjas.co.id/esg/safety-and-security-policy-pt-jasa-angkasa-semesta/#:~:text=KEBIJAKAN%20KESELAMATAN%20DAN%20KEAMANAN,standar%20yang%20berlaku%20setiap%20saat>

PM Nomor 38 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2017). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 153 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Bandar Udara. Kementerian Perhubungan RI

Susetyadi, A. (2007). Pengkajian pelayanan bagasi penumpang di Bandara Juanda. *Warta Ardhia*, 33(2), 170-184

Pakan, W. (2007). Pelayanan angkutan bagasi pada Bandara Minangkabau Internasional Padang. *Warta Ardhia*, 33(2), 224-234

Siahaan, J. (2007). Kajian peningkatan pelayanan bagasi penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Warta Ardhia*, 33(1), 50-77

International Air Transport Association (IATA). (2025). Global Passenger Survey (GPS) Highlights

Ariesna, W., & Ahyudanari, E. (2016). Perencanaan sistem penanganan bagasi pada Terminal 2 di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 5(2), E29-E36

LAMPIRAN

