

**PELAKSANAAN PELAYANAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS (WHEELCHAIR PASSENGER) OLEH PT JAS DALAM
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

29 September 2025



Disusun Oleh :

FREDILIA DOS SANTOS DA CRUZ
NIT. 30623033

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

2025

**PELAKSANAAN PELAYANAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS (WHEELCHAIR PASSENGER) OLEH PT JAS DALAM
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
2025**



Disusun Oleh :

FREDILIA DOS SANTOS DA CRUZ
NIT. 30622038

LEMBAR PERSETUJUAN

PELAKSANAAN PELAYANAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS (WHEELCHAIR PASSENGER) OLEH PT JAS DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Disusun Oleh:

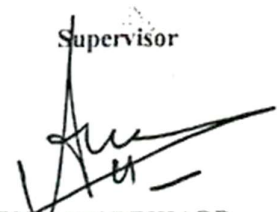
FREDILIA DOS SANTOS DA CRUZ
NIP:30623033

Program studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

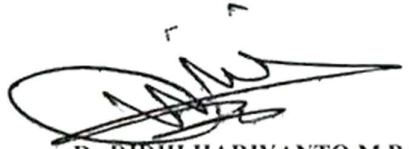
Laporan *On the Job Training (OJT)* telah diterima dan disahkan sebagai salah satu
syarat penilaian *On the Job Training (OJT)*.

Disetujui oleh :

Supervisor


ARNOLDY REIHARD
NIP:302623

Dosen pembimbing


Dr.DIDIH HARIYANTO,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 didepan Tim Penguji pada tanggal – bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu Komponen penilaian *On the job Training*.

Tim penguji

Ketua



MUHAMMAD FARHAN
RAMADHAN.S.Ikom.,M.I.Kom
NIP.02407469

Sekretariats



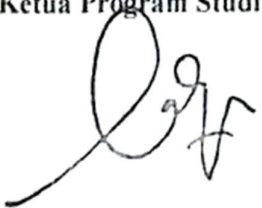
DAVID AKBAR TRI
SANTOSO
NIP.02411999

anggota



Dr.DIDIH HARIYANTO,M.Pd
NIP.196501181990091001

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGATAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang berlangsung dari tanggal 06 Mei sampai dengan 04 Juli 2025 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan baik. Dengan adanya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini diharapkan para taruna dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, antara lain dapat mengenal dunia kerja dengan lebih baik, dapat menerapkan materi yang telah dipelajari selama mengikuti pendidikan di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya, serta mampu mengimplementasikannya dalam praktik nyata di lapangan. Selain itu, kegiatan *On The Job Training* ini bertujuan untuk dapat memberikan kesempatan bagi taruna dalam meningkatkan wawasan dan pengetahuan di bidang penerbangan khususnya, yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman langsung saat di lapangan.

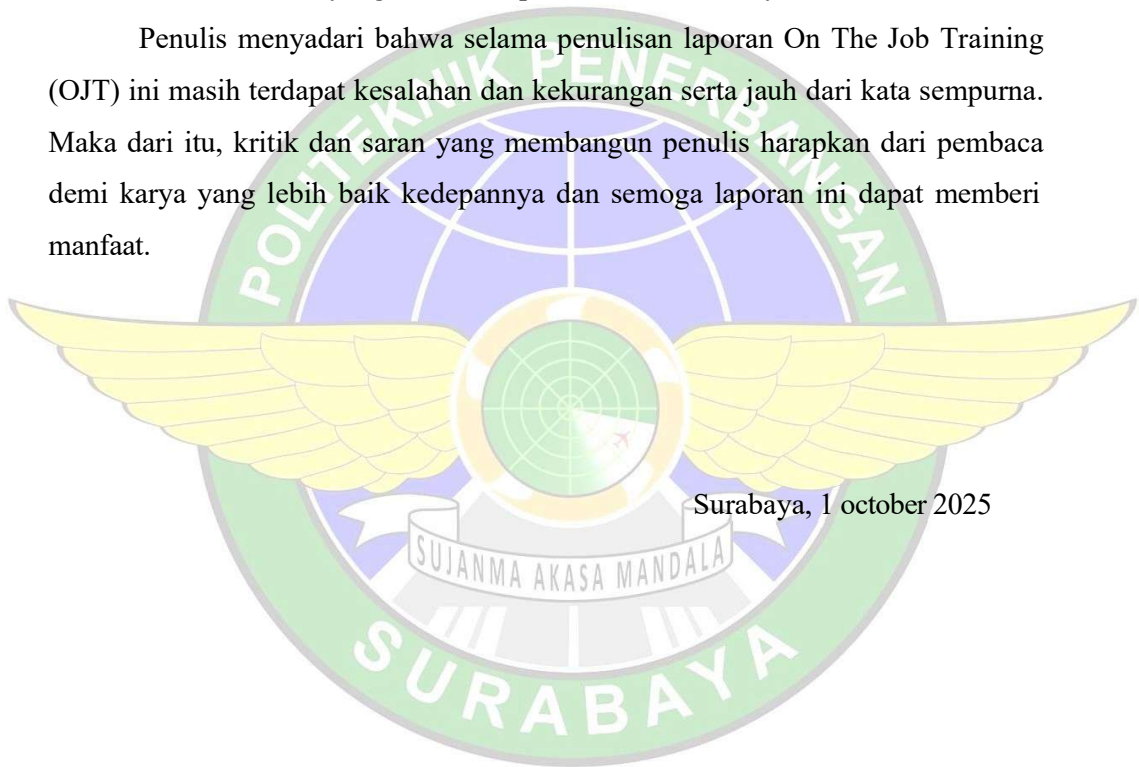
Selama pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini serta dalam proses penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT), penulis menerima banyak dukungan, bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Maka dari itu,, penulis merasa perlu untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi sehingga dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT)
3. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., MT. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Ibu Lady Silk Moonglight S,Kom, MT. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
5. Ibu Isti Mawarni selaku Station Manager PT JAS, lalu Supervisor PT JAS, Semua pegawai termasuk Customer Service Assistant (CSA), Station Quality Control (SQC), Service Manager, Operation Manager, dan, dan seluruh bantuan yang telah membimbing kami selama kegiatan *On the*

Job Training (OJT) berlangsung di Bandar udara Internasional Juanda, Surabaya.

6. Bapak Didih Hariyanto M,Pd. selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan On the Job Training (OJT).
7. Rekan-rekan On the Job Training (OJT) yang salin mendukung
8. Seluruh dosen dan instruktur pengajar serta staff prodi di Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membimbing.
9. Pribadi Penulis yang telah mampu melewati semuanya.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan laporan On The Job Training (OJT) ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik kedepannya dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.



Surabaya, 1 october 2025

fredilia ds dc

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGATAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training (OJT)</i>	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training (OJT)</i>	2
1.2.1 Bagi Kampus	2
1.2.2 Bagi Taruna	2
1.3 Manfaat Kegiatan <i>On The Job Training (OJT)</i>	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1. Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 Sejarah Singkat PT,JAS	4
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda	6
2.2 Data Umum.....	8
2.2.1 Profile Perusahaan	8
2.2.2 Logo PT JAS	8
2.2.3 Visi dan Misi	9
2.2.4 Nilia-Nilai perusahaan.....	9
BAB III TINJAUAN TEORI	11
3.1 Teori-Teori Penunjang	11
3.1.1 Pasasi.....	11
3.1.2 Ground Handling	12
BAB IV PELAKSANAAN OJT.....	15
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training (OJT)</i>	15
4.1.2 Pasasi ground handling	20
4.2 Jadwal Pelaksanaan	20

4.3 Permasalahan	22
4.4 Penyelesaian Masalah	23
BAB V PENUTUP	25
5.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV	25
5.2 Kesimpulan Terhadap OJT Secara Keseluruhan	25
5.3 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA.....	27
LAMPIRAN	28



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Profil PT. JAS	8
---------------------------------	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandar Udara Internasional Juanda T2.....	6
Gambar 2. 2 Overview bandar Udara Internasional Juanda	7
Gambar 2. 3 Logo PT JAS	8
Gambar 2. 4 PT. JAS Struktur Organisasi Station Class - A Surabaya.....	10
Gambar 2. 5 Jadwal Pelaksanaan OJT bulan October dan November akhir 202521	
Gambar 2. 6 Penumpang berkebutuhan khusus(WCHR).....	22
Gambar 4. 5 Keadan di area kedatangan pengambilan bagasi.....	23



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

On The Job Training (OJT) merupakan kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk mengenal serta menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai dengan bidangnya, selain itu dapat mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan secara internasional, regional maupun domestik nasional memberikan dampak besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Pada era saat ini bidang penerbangan khususnya semakin menunjukkan perkembangan yang begitu cepat, serta sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah beroperasi sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara di berbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya merupakan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan dengan memiliki tugas untuk melaksanakan pendidikan professional diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya berkomitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar professional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *Safety, Security, Service, and Compliance*. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma III Komunikasi Penerbangan (KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Melalui kegiatan OJT ini diharapkan para peserta didik dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan masalah yang ada di lapangan. *On The Job Training* menjadi salah satu metode dalam mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manajer yang handal serta bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan

keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

1.2 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya, yang dilaksanakan pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 5, adalah sebagai berikut :

1.2.1 Bagi Kampus

1. Menghasilkan lulusan yang memperoleh sertifikat kompetensi sesuai dengan standar nasional dan internasional.
2. Menciptakan lulusan di bidang transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi baik di tingkat nasional maupun internasional.
3. Membantu mahasiswa memahami budaya kerja di industri penyelenggaraan jasa serta membangun pengalaman nyata dalam memasuki dunia industri penerbangan.
4. Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam melakukan komunikasi secara lisan maupun tulisan, terkait dengan materi dan substansi keilmuan dalam laporan *On The Job Training* (OJT).
5. Melatih kerjasama antar mahasiswa dengan personil lain serta unit-unit lainnya, sehingga menciptakan suasana tim yang positif serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

1.2.2 Bagi Taruna

Adapun beberapa rincian tujuan dari kegiatan *On The Job Training* (OJT) bagi taruna, yaitu :

1. Memahami keadaan fisik, operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di Bandar Udara tempat pelaksanaan OJT.
2. Mengetahui dan memahami berbagai masalah yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja, serta mencari solusi guna mengatasi permasalahan tersebut.

3. Mengenali fasilitas-fasilitas yang ada di Bandar Udara lokasi *On The Job Training* (OJT), khususnya yang berkaitan dengan unit kerja operasional, komersial keamanan penerbangan, serta memahami fungsinya.
4. Mengembangkan kemampuan berkolaborasi dan berkoordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan, serta memiliki wawasan yang baik tentang organisasi di unit kerja masing-masing.

1.3 Manfaat Kegiatan On The Job Training (OJT)

Adapun manfaat dari pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Memahami kebutuhan pekerjaan yang terjadi selama berada di lokasi *On The Job Training* (OJT).
2. Menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Mengamati secara langsung dalam penerapan teknologi terapan di lokasi *On The Job Training* (OJT).
4. Membangun hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga terkait lainnya.

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1. Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Sigkat PT.JAS

Jasa Angkasa Semesta (JAS) didirikan pada tahun 1984, bertepatan dengan persiapan pengoperasian Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Pada masa itu, Indonesia membutuhkan perusahaan nasional yang mampu menyediakan layanan penunjang penerbangan, terutama di bidang ground handling dan penanganan

Memasuki era 2020-an, PT JAS semakin fokus pada peningkatan standar

Sejak awal beroperasi, JAS menangani berbagai layanan darat untuk maskapai, mulai dari check-in penumpang, penanganan bagasi, pelayanan pesawat di darat, hingga pengurusan dokumen penerbangan. Selain itu, JAS membangun fasilitas **gudang kargo** di bandara-bandara besar dan mulai menangani arus ekspor-impor melalui udara. Dengan meningkatnya volume penerbangan dan kargo, JAS berkembang menjadi salah satu pemain utama di industri ground dan cargo handling.

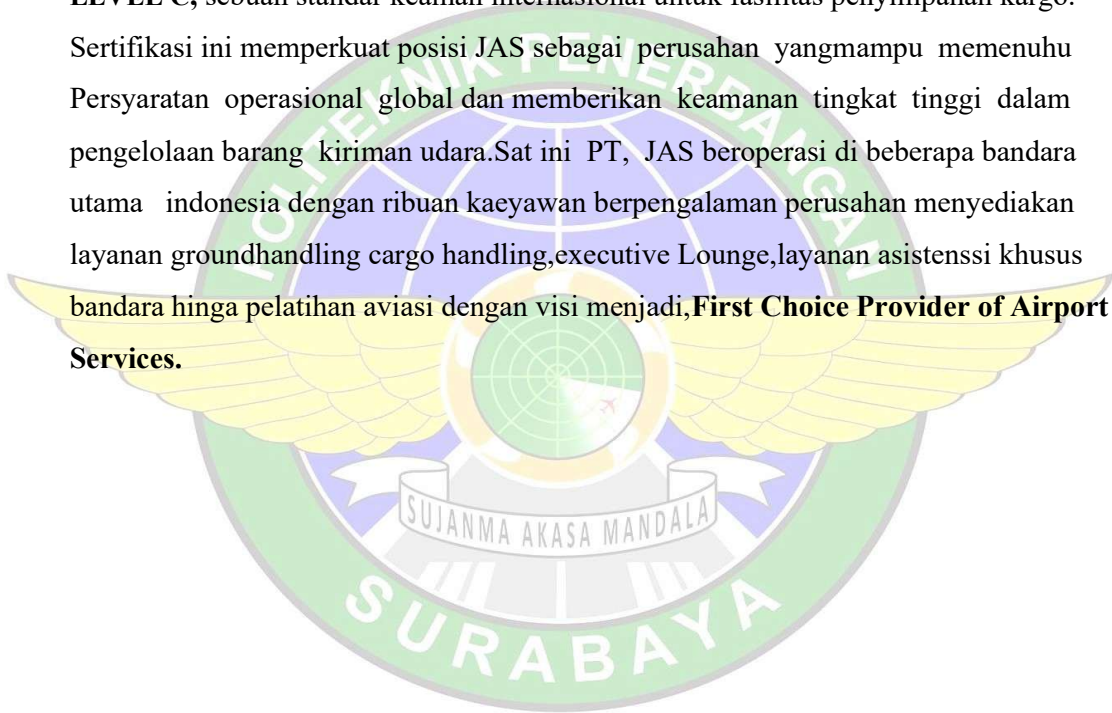
Pada tahun **2003**, perusahaan mendirikan **PT JAS Aero Engineering (JAE)** sebagai unit khusus yang menangani perawatan pesawat (line maintenance) dan layanan teknik di ramp. Pembentukan JAE menandai langkah diversifikasi JAS ke sektor MRO (Maintenance, Repair, and Overhaul) pesawat.

Tahun **2004** menjadi tonggak penting ketika **SATS Ltd** – perusahaan layanan penerbangan terkemuka dari Singapura – masuk sebagai pemegang saham signifikan. Masuknya SATS menghadirkan transfer teknologi, peningkatan standar

Perjalanan korporasi JAS memasuki fase baru ketika pada tahun **2009** terbentuk **PT Cardig Aero Services Tbk (CAS)**. Group resmi melantai di Bursa Efek Indonesia, memberikan dukungan tambahan bagi ekspansi JAS di bidang layanan kebandarudaraan. Dalam periode berikutnya, JAS terus memperkuat operasional dan memperluas jangkauan layanan ke berbagai bandara besar di Indonesia. Rebranding dan konsolidasi bisnis di bawah CAS Group membuat layanan ground handling, cargo handling, catering, hingga facility management berada dalam satu

kesatuan yang lebih memasuki era 2020-an, PT JAS semakin fokus pada peningkatan standar layanan berdasarkan regulasi internasional perusahaan memperoleh berbagai sertifikasi penting termasuk standar Keamanan kargo dan sistem manajemen mutu JAS juga ditunjuk kembali sebagai **Cargo Terminal Operator (CTO)** di beberapa bandara besar seperti **Juanda Surabaya** dan **I Gusti Ngurah Rai Bali**, yang menunjukkan tingkat kepercayaan tinggi dari operator bandara nasional

Pada tahun 2025, PT JAS mencatat pencapaian penting dengan menjadi Ground handling agent pertama di Indonesia, yang meraih sertifikat **TAPA FSR of LEVEL C**, sebuah standar keamanan internasional untuk fasilitas penyimpanan kargo. Sertifikasi ini memperkuat posisi JAS sebagai perusahaan yang mampu memenuhi Persyaratan operasional global dan memberikan keamanan tingkat tinggi dalam pengelolaan barang kiriman udara. Saat ini PT JAS beroperasi di beberapa bandara utama Indonesia dengan ribuan karyawan berpengalaman perusahaan menyediakan layanan groundhandling cargo handling, executive Lounge, layanan asistensi khusus bandara hingga pelatihan aviasi dengan visi menjadi **First Choice Provider of Airport Services**.



2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda



Gambar 2. 1 Bandar Udara Internasional Juanda T1 T2
Sumber : Google (2025)

Bandar Udara Internasional Juanda (IATA: SUB, ICAO: WARR) adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia. Kini bandara ini menjadi bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta dan Bandara Ngurah Rai di Denpasar. Bandara ini terletak sekitar 12 km dari pusat Kota Surabaya dan melayani wilayah Surabaya. Bandar Udara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari nama Djuanda Kartawijaya, perdana menteri Indonesia terakhir yang menyarankan pengembangan bandara ini.

Bandar udara ini dibuka pada tanggal 7 Februari 1964 sebagai pangkalan udara angkatan laut Indonesia. Bandara ini menggantikan bandara sebelumnya di Morokrembangan dekat pelabuhan Surabaya. Pada awalnya bandara ini digunakan sebagai pangkalan Armada Ilyushin Il-28 dan Fairey Gannet milik TNI Angkatan Laut. Dalam perkembangannya, bandara ini digunakan untuk penerbangan sipil. Sejak Januari 1985 pengoperasian bandara ini ditangani oleh PT Angkasa Pura I. Pada tanggal 28 Desember 1990 Bandara Juanda memperoleh status bandarainternasional setelah dibukanya terminal internasional. Sebelumnya, sejak Desember 1987 bandara ini melayani penerbangan ke Singapura, Kuala Lumpur,.

Bandar Udara Internasional Juanda memiliki dua terminal, yaitu terminal 1 dan terminal 2. Bangunan terminal 1 merupakan terminal yang digunakan untuk penerbangan domestik. Terminal 1 merupakan terminal yang baru dibuka pada bulan Oktober 2006. Bangunan ini memiliki kapasitas 8 juta penumpang per tahun. Pada terminal satu ini terdapat 13 garbarata. Maskapai yang beroperasi pada terminal 1, yaitu Garuda Indonesia, Air Asia, Pelita Air, Citilink Indonesia, Batik Air, Lion Air, Super Air Jet, Sriwijaya Air, Wings Air, AIRFAST Indonesia, Susi Air, Pegasus Air Services, dan NAM Air.

Terminal 2 merupakan terminal yang dibangun dengan merobohkan bangunan terminal lama. Terminal 2 dibuka pada 14 Februari 2014. Terminal 2 dapat menampung kapasitas 6 juta penumpang per tahun. Terminal 2 digunakan untuk penerbangan internasional. Maskapai yang beroperasi pada terminal 2, yaitu Garuda Indonesia, Singapore Airline, Citilink Indonesia, Malaysia Airlines, Scoot Air, Cathay Pasific, Batik Air, dll.



Gambar 2. 2 Overview bandar Udara Internasional Juanda
Sumber : Olehan Peneliti(2025)

2.2 Data Umum

2.2.1 Profile Perusahaan

Tabel 2. 1 Profil PT. JAS

Nama Perusahaan	:	PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk (JAS Airport Services)
Alamat Perusahaan	:	Terminal Cargo Internasional 2, Lantai 2, Ruang DFC 10, Bandara Juanda Segoro Tambak, Sedati, Sidoarjo, Jawa Timur, 61253
Telepon	:	(031) 8674 451
Fax	:	031-8667130, 031-8675514
Website	:	https://www.ptjas.co.id/
Facebook	:	facebook.com/100065723850339
Twitter	:	facebook.com/100065723850339

Suber : logo PT JAS

2.2.2 Logo PT JAS



Gambar 2. 3 Logo JAS

Sumber : JAS

Oranye

Warna oranye (jingga) sering diasosiasikan dengan kreativitas, antusiasme, semangat, dan pendekatan yang ramah

Hijau

Hijau memberi kesan pertumbuhan, keseimbangan, kepercayaan, dan stabilitas.

Square Ikonik + Jalur Dinamis

Dalam dokumen rebranding, “ikonik square” (kotak) melambangkan stabilitas dan kekokohan korporasi, sedangkan “jalur dinamis” di dalamnya mencerminkan pertumbuhan bisnis ke masa depan yang positif

2.2.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi PT. JAS sebagai berikut :

a. Visi

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

b. Misi

To Provide Service Excellence through Professionalism and Innovation

2.2.4 Nilai-Nilai Perusahaan

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merumuskan *CAS Value* sebagai nilai – nilai inti perusahaan, diantaranya adalah

- a. *Customer Centric*, pendekatan *Customer Centric* menempatkan kepuasan dan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas utama, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) selalu peduli dan berupaya memahami kebutuhan pelanggan untuk merancang solusi layanan yang tepat
- b. *Always Achieving*, Semangat *Always Achieving* mendorong seluruh tim untuk menjadi yang terbaik di industri penerbangan melalui inovasi berkelanjutan dan berkualitas, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) selalu berusaha memenuhi ekspektasi layanan dengan menjaga kualitas tinggi dan menginvestasikan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai asset utama
- c. *Serving Sincerely*, nilai ini menegaskan budaya profesionalisme dan integritas dalam bekerja, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) selalu menghargai dan menghormati setiap pelanggan, staff dan karyawan, serta menerapkan prinsip pendekatan yang menghargai kompetensi dan kontribusi karyawan. Seluruh nilai inti tersebut diterapkan dalam budaya perusahaan untuk memastikan konsistensi pelayanan yang prima di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

2.5 Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi PT JAS Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya:



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta Cabang SUB

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Teori-Teori Penunjang

3.1.1 Pasasi

Pasasi merupakan bagian dari layanan ground handling yang bertanggung jawab atas pelayanan semua kegiatan penumpang sejak mereka tiba di bandara hingga proses keberangkatan dan kedatangan selesai. Layanan ini mencakup berbagai aspek, seperti layanan kedatangan mulai dari proses check-in, boarding, pelayanan di ruang tunggu, hingga bantuan bagi penumpang berkebutuhan khusus, dan layanan pada terminal kedatangan meliputi baggage claim area dan lost and found.

Pasasi bandar udara atau ground staff adalah profesi dalam dunia penerbangan yang juga disebut sebagai pramugari/pramugara darat. Staff pasasi bandara akan bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandaramulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan (Sativa Wahyu, 2021). Selain itu masih banyak lagi tugas dari staf pasasi bandara antara lain :

- a. Ticketing staff
- b. Check-in counter
- c. Boarding Gate
- d. Transfer desk
- e. Lost and found
- f. Costumer relation officer
- g. Service

Menurut ICAO (*International Civil Aviation Organization*), *passenger services* merupakan salah satu elemen penting dalam sistem pelayanan bandara yang mendukung kelancaran, kenyamanan, dan keamanan perjalanan udara.

3.1.2 Ground Handling

Pasal 232 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan bahwa pelayanan jasa terkait bandar udara salah satunya adalah jasa terkait untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara, yang terdiri atas; penyediaan hanggar pesawat udara, perbengkelan pesawat udara, katering pesawat udara, pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (ground handling), pelayanan penumpang dan bagasi, serta penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara baik untuk sebelum penerbangan(departure)maupun setelah penerbangan (arrival)

Ground Handling merupakan tata cara penanganan pesawat, penumpang, barang dan cargopada saat pesawat mendarat sampai pesawat lepas landas (Agata M, 2023). Ground Handling berasal dari kata “Ground” dan “Handling”. Ground artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini bandara (Airport). Handling berasal dari kata Hand atau Handle yang artinya tangan atau tangani. To handle berarti

menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. Berdasarkan pengertian tersebut maka yang dimaksud dengan ground handling adalah adalah pengetahuan dan ketrampilan tentang penanganan pesawat di Apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di cargo area (Atmadjati, 2012).

Ruang lingkup pelayanan terhadap ground handling mencakup pelayanan pada saat pre flight dan post flight. Fase pre flight yaitu fase penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan dari bandara asal (origin station) sedangkan post flight adalah fase penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan sampai di bandara tujuan (destination origin).

Mengacu pada IATA Ground Operations Manual (IGOM) objek yang ditangani oleh ground staff pada meliputi penumpang (pax), barang bawaan penumpang (baggage), barang kiriman (cargo), benda-benda pos (mail), ramp, dan aircraft. Pelayanan yang diberikan meliputi passenger handling, baggage handling, cargo and mail handling, dan aircraft handling. Di mana baik ruang lingkup maupun objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan. Cakupan pelayanan di setiap kategori yang ditangani meliputi:

1. Prosedur passenger handling meliputi kedatangan penumpang, keamanan penumpang, kepergian penumpang, penumpang transit atau transfer, penanganan special passenger dan ketertiban penumpang.
2. Prosedur baggage handling terdiri atas bagasi kabin, bagasi tercatat, bagasi khusus, keamanan bagasi dan bagasi yang mendapat penanganan yang salah (mishandle baggage)
3. Prosedur dari cargo/mail handling mencakup penerimaan kargo baik general cargo atau special cargo, penyimpanan dan persiapan kargo untuk pengiriman, transmisi data dan informasi untuk load control, penanganan penyimpangan kargo, perincian kargo, pengiriman kargo, kargo transit atau transfer.

4. Prosedur aircraft handling meliputi persiapan keberangkatan dan kedatangan pesawat, keamanan apron pada proses aircraft handling, pelayanan ketersediaan air bersih, pelayanan toilet, keamanan pada saat fueling/defueling, penanganan loading/unloading serta aircraft towing.



BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Terdapat 2 unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan On the Job Training (OJT) penulis selama kurang lebih 1 bulan di PT JAS Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Ketiga unit tersebut berkaitan dengan program studi yang sedang ditempuh yaitu Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Unit – unit yang dimaksud meliputi Pasasi (Ground Handling) meliputi Check-in Counter (CIC), Boarding Gate, Lost and Found (LL), Cargo (CGO) s. Berikut gambaran umum seputar unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT JAS Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Unit pembagian tugas selama On The Job Training I di PT. JAS Indonesia, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menjadi beberapa bagian yakni :

1. Pasasi-Ground Handling meliputi Check-in Counter (CIC), Boarding Gate dan Lost and Found (LL)

4.1.2 Pasasi Ground Handling

Staf/petugas pasasi bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Pada saat OJT ini kami mempelajari tentang

pasasi pada penanganan sebelum keberangkatan penerbangan, yaitu di check in counter dan Gate, mempelajari juga tentang pasasi pada penanganan kedatangan, yaitu di Lost and Found.

- a. Check in Counter

Bagian proses pelayanan penumpang di area Check-in Counter, JAS (MH-MALAYSIA AIRLINES),(SQ-SINGAPORE AIRLINES),(CX-CATHAY PACIFIC) bermitra dengan perusahaan penyedia jasa handling penumpang, yaitu Gapura Indonesia, untuk membantu kelancaran proses.

pihak JAS sendiri, terdapat petugas CSA (Customer Services Assistance) yang bertanggung jawab untuk membantu dan memantau jalannya proses check-in.

Kegiatan yang biasa dilakukan saat berada di check in counter adalah:

1. Melayani penumpang dengan senyum, salam, dan sapa
2. Mengarahkan penumpang untuk menyiapkan tiket dan kartu identitas
3. Penumpang dapat menuju konter untuk mendapatkan boarding pass dan melakukan drop bagasi.
4. Setelah penumpang mendapatkan boarding pass dan kertas untuk pengambilan agasi, maka petugas akan mengarahkan penumpang untuk menuju ke ruang tunggu/gate yang sesuai tercantum pada boarding pass
5. Penumpang yang tidak membawa barang untuk dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maka dapat diarahkan untuk melakukan web check in melalui website maupun self check in menggunakan mesin yang telah tersedia.

Kegiatan lain yang dapat dilakukan adalah:

1. Membantu penumpang prioritas untuk melalui jalur prioritas
2. Penumpang prioritas meliputi penumpang dengan bayi (infant), ibu hamil, penumpang lansia (elderly), penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas), unaccompanied minor, dan lainnya
3. Mengarahkan penumpang rombongan (10 orang atau lebih) untuk check in pada priority counter (nomor 16)
4. Membantu penumpang tanpa bagasi yang telah web check in yang ingin mencetak boarding pass untuk keperluan perusahaan/kerja
5. Membantu dan mengarahkan penumpang yang ingin request kursi roda (wheel chair) menuju priority counter
6. Mengarahkan penumpang yang akan membeli tiket atau reshedule jadwal penerbangan untuk menuju counter customer service/help desk (nomor 19). Reschedule dapat dilakukan dengan biaya tambahan yaitu biaya admin dan iaya selisih harga tiket awal dengan tiket yang akan

dipilih. Biaya minimum adalah hanya membayar biaya admin sebesar Rp. 300.000,-

7. Memberitahukan kepada penumpang yang akan memilih kursi pada pesawat jika berkenan dapat melakukan pembelian kursi dengan biaya tambahan, karena kursi pada maskapai tersebut diberikan acak oleh sistem. Biaya tambahan mulai dari Rp. 85.000,- sampai dengan Rp. 205.000,-
8. Mempelajari sistem reservasi tiket pada Navitaire dengan memasukkan bandara asal dan bandara tujuan, kemudian masukkan tanggal penerbangan. Kemudian muncul penerbangan apa saja yang tersedia (jika ada tanda warna merah berarti sudah tidak tersedia/penuh). Kemudian pilih salah satu. Selanjutnya masukkan data diri calon penumpang. Lalu lanjut sampai dengan keluar pemberitahuan lengkap tentang penerbangan tersebut. Sampaikan kepada calon penumpang, apabila penumpang setuju maka lanjutkan untuk pembayaran. Setelah melakukan pembayaran maka penumpang dapat langsung untuk check in dan mendapatkan boarding pass.
9. Mempelajari sistem check in dan drop bagasi di sistem dengan memasukkan kode booking kemudian muncul nama penumpang, memilihkan kursi untuk penumpang sesuai dengan jumlah penumpang. Kemudian tanyakan jumlah barang yang dibawa ada berapa koli, lalu ditimbang satu satu untuk dimasukkan ke dalam sistem. Setelah itu ditanyakan apakah ada barang elektronik, kaleng, maupun barang berbahaya lainnya. Apabila tidak ada, tanyakan kembali apakah ada penerbangan transit untuk diberikan label “transit” dan “priority door side”, kemudian apabila ada barang yang mudah pecah atau mudah rusak maka akan diberikan label “fragile”. Setelah selesai maka dibelikan label pada barang yang akan dibagasi dan kemudian diberikan label pengambilan bagasi serta boarding pass kepada penumpang.
10. Barang penumpang yang akan dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maksimal beratnya 15 kg dan bagasi kabin 7 kg.

11. Barang penumpang yang melebihi ketentuan bagasi tercatat akan diberikan biaya tambahan sebesar Rp. 50.000,-/kg untuk penerbangan jarak dekat dan Rp. 75.000,- /kg untuk penerbangan jarak jauh.
 12. Memberikan label “cabin baggage” kepada barang penumpang yang ukuran dan beratnya telah ditimbang pada baggage test unit dan sesuai dengan ketentuan dapat masuk ke dalam kabin
- b. Ground Handling (Gate)

Pada departemen ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau akan masuk ke pesawat. Di boarding gate dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk profiling penumpang dan memastikan identitas yang tertera sama serta meminimalisir menghindari adanya penumpang tanpa tiket atau salah tiket. Setelah proses profiling selesai dilakukan petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah atau mencatat sequence dari boarding pass untuk kemudian diinput ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem check-in. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui serta memonitor jumlah penumpang dalam penerbangan tersebut. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan Sweeping Baggage, membawa Wheel Chair masuk kedalam pesawat, menjemput Wheel Chair dari pesawat, membantumengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

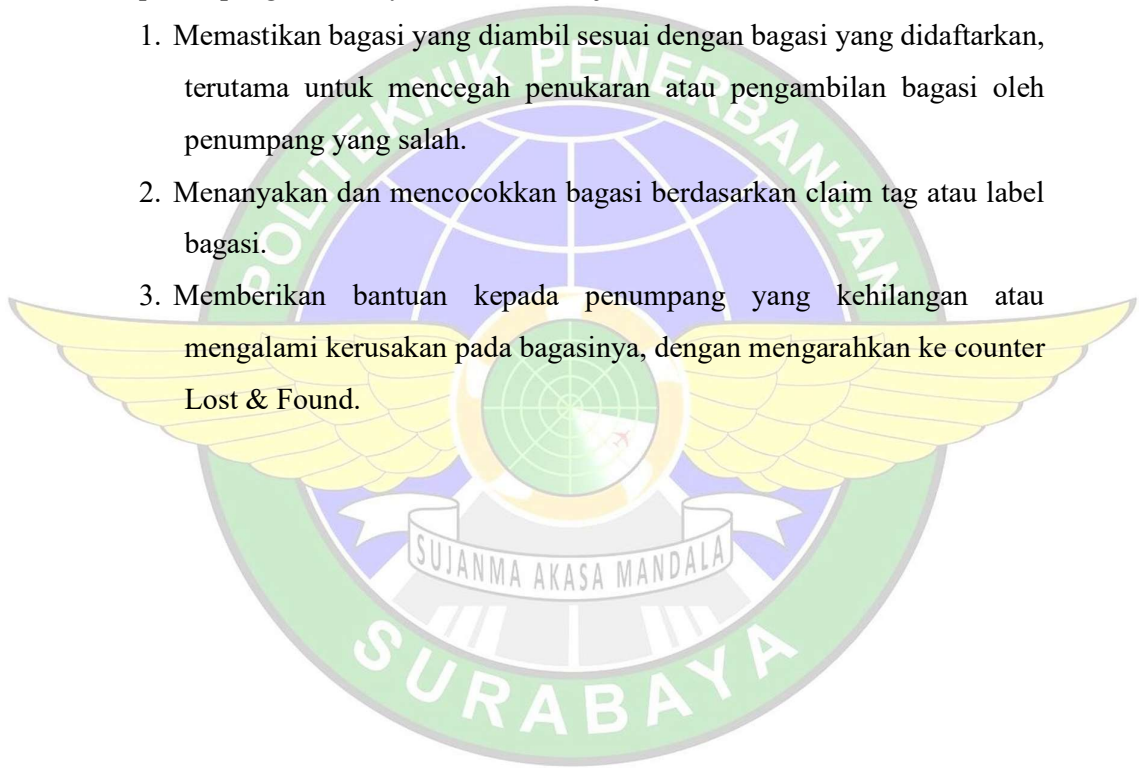
Rangkaian kegiatan pasasi (staff ground handling) di area **boarding** gate bandara, yaitu adalah :

1. Memberikan pengumuman seperti boarding call, jadwal keberangkatan, dan instruksi bagi penumpang.
2. Memastikan nama di boarding pass sesuai dengan identitas penumpang serta memindai boarding pass untuk mencatat kehadiran.

3. Meliputi pendampingan untuk lansia, anak-anak tanpa pendamping, ibu hamil, atau penyandang disabilitas hingga ke pintu pesawat.
 4. Menyampaikan panggilan terakhir (last call) dan mengupayakan penumpang yang hampir tertinggal tetap bisa masuk pesawat tepat waktu.
 5. Menyampaikan data gate kepada maskapai & crew
- c. Lost and Found

Melakukan pengecekan fisik terhadap bagasi yang diambil penumpang di conveyor. Hal ini bertujuan untuk:

1. Memastikan bagasi yang diambil sesuai dengan bagasi yang didaftarkan, terutama untuk mencegah penukaran atau pengambilan bagasi oleh penumpang yang salah.
2. Menanyakan dan mencocokkan bagasi berdasarkan claim tag atau label bagasi.
3. Memberikan bantuan kepada penumpang yang kehilangan atau mengalami kerusakan pada bagasinya, dengan mengarahkan ke counter Lost & Found.



4.2 Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) dilakukan selama dua bulan, mulai dari 08 Oktober 2025 sampai dengan 03 Desember 2025 di PT JAS di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Selama kegiatan On the Job Training (OJT) berlangsung, taruna dibimbing oleh Supervisor.

← ROSTER OJT TERMINAL.xlsx

18	10		DARRYL	MOCH DARRYL AKBAR A	19Nov25	B55	5	5
19	11		RASYA	RASYA MARCELLIO PUTRA H	19Nov25	5	X	9L
20	12		DEFIA	DEFIA HANDY	19Nov25	X	9L	9
21	13		BIMA	BIMA MALIK BUANA	19Nov25	S	9	9
22	14	25	PUTRI	INDRIYANI PUTRI B	03Dec25			
23	15		AJENG	AJENG ARISTASYA	03Jan26			
24	16		ESTELA	ESTELA C S ALVES	03Dec25			
25	17		ZENIVA	ZENIVA SOARES	04Dec25			
26	18		AZMI	ULUL AZMI	04Dec25			
27	19		DIDI	FREDILIA DS	03Dec25			
28	20							

NOV25 OCT25 SEP25

Gambar 2.5 Jadwal Pelaksanaan OJT bulan oktober dan november 2025

← ROSTER OJT TERMINAL.xlsx

RASYA	RASYA MARCELLIO PUTRA H	19Nov25	I	X	9	9LL	9	9
DEFIA	DEFIA HANDY	19Nov25	X	9	9	9	5	5Q
BIMA	BIMA MALIK BUANA	19Nov25	9	5	5QC	X	9LL	9
PUTRI	INDRIYANI PUTRI B	03Dec25	9	I	I	I	X	5
AJENG	AJENG ARISTASYA	03Jan26	5	X	9	9	7QM	5
ESTELA	ESTELA C S ALVES	03Dec25	9	9	5	X	9	7Q
ZENIVA	ZENIVA SOARES	04Dec25	9	9	9	5	X	9
ULUL	ULUL AZMI	04Dec25	5QC	X	9	9	9	5
DIDI	FREDILIA DS	03Dec25	9	5	X	9	9	9
YUDHIS	YUDHISTIRA KAIKI S	04Dec25	B56	5	X	9AF	9	9

NOV25 OCT25 SEP25

4.3 Permasalahan

Berdasarkan observasi penulis saat menjalani On The Job Training (OJT) di PT. JAS Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis menemukan permasalahan yang cukup signifikan, yaitu ketidaktepatan informasi yang diterima oleh petugas PT JAS terkait jumlah penumpang yang membutuhkan bantuan kursi roda pada setiap penerbangan. Kondisi ini terjadi baik pada proses kedatangan maupun keberangkatan.

Secara umum, sistem maskapai biasanya memberikan *pre-alert* data penumpang WCHR melalui *Passenger Name List* (PNL) atau *Special Service Request* (SSR). Namun, pada kondisi nyata di lapangan, masih dijumpai penumpang yang ternyata membutuhkan bantuan kursi roda tetapi tidak tercatat dalam data tersebut. Beberapa kasus terjadi karena penumpang tidak menginformasikan kebutuhannya saat memesan tiket, atau perubahan kondisi penumpang baru diketahui sesaat sebelum penerbangan.



Gambar 2.6 penumpang berkebutuhan khusus (WCHR) Sumber : Olehan Peneliti (2025)

4.4 Penyelesaian Masalah

mengatasi permasalahan ketidaktepatan informasi terkait penumpang berkebutuhan khusus (WCHR), diperlukan langkah-langkah penyempurnaan yang bersifat antisipatif, koordinatif, dan berkelanjutan. Solusi berikut disusun berdasarkan kondisi nyata di lapangan selama pelaksanaan OJT dan dirancang tanpa menyalahkan pihak mana pun. Upaya perbaikan lebih diarahkan pada peningkatan kolaborasi, komunikasi, serta kesiapsiagaan petugas dalam menghadapi perubahan kebutuhan penumpang,

1. Optimalisasi Koordinasi sebelum Operasional Dimulai

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melaksanakan koordinasi singkat sebelum proses keberangkatan maupun kedatangan dimulai. *Pre-briefing* ini bermanfaat untuk memastikan bahwa seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan memiliki informasi terkini mengenai penumpang yang membutuhkan bantuan kursi roda. Pada kesempatan ini, petugas dapat saling bertukar informasi apabila terdapat perubahan yang baru diketahui. Cara ini membantu menciptakan pemahaman bersama sehingga pelayanan dapat berjalan lebih terarah dan terkontrol.

2. Verifikasi tambahan terhadap data PNL dan SSR

Petugas dapat melakukan pengecekan ulang terhadap data *Passenger nama List (PNL)* dan *Special Service Request (SSR)* sesaat sebelum layanan berlangsung. Verifikasi tambahan ini dilakukan bukan karena adanya kesalahan data, tetapi sebagai tindakan antisipasi untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan adalah versi terbaru. Dengan demikian, potensi terjadinya ketidaksesuaian informasi dapat ditekan, dan petugas lebih siap menghadapi kemungkinan adanya penumpang WCHR yang sebelumnya belum dilaporkan.

3. Penyediaan fasilitas kursi Rodan Cadangan.

mengantisipasi kondisi ketika terdapat penumpang WCHR yang baru menyampaikan kebutuhannya di lokasi, fasilitas kursi roda cadangan perlu disiapkan di beberapa titik strategis.

Penempatannya, Dapat dilakukan di area check-in, gate keberangkatan, serta area kedatangan. Dengan adanya kursi roda cadangan petugas dapat memberikan respon lebih cepat tanpa harus mengambil peralatan dari lokasi yang jauh. Hal ini membantu mengurangi waktu tunggu penumpang dan menjaga kelancaran alur pelayanan.

4. Pengaturan Pembagian Tugas Petugas WCHR secara Fleksibel.

Pengaturan pembagian tugas petugas dapat dibuat lebih fleksibel agar dapat menyesuaikan jika terjadi peningkatan jumlah penumpang WCHR secara mendadak. Misalnya, menyiapkan satu atau dua petugas yang bersifat *standby* untuk membantu apabila ada penumpang tambahan. Pengaturan ini tidak hanya menjaga kelancaran pelayanan, tetapi juga mencegah penumpukan tugas pada petugas tertentu sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara seimbang dan efisien.

5. Penyampaian Informasi kepada Penumpang secara Edukatif.

Salah satu solusi jangka panjang yang dapat dilakukan adalah menyampaikan informasi singkat kepada penumpang mengenai pentingnya melaporkan. Penyampaian dapat dilakukan melalui media visual di *check-in counter* atau melalui bantuan petugas yang memberikan arahan secara ramah.

6 . Pencatatan Internal sebagai Dasar Evaluasi Layanan.

PT JAS dapat membuat sistem pencatatan internal mengenai kasus-kasus di mana terdapat penumpang WCHR yang belum terdata dalam sistem. Pencatatan ini tidak dimaksudkan untuk mencari pihak yang bertanggung jawab, melainkan sebagai bahan evaluasi berkala. Melalui catatan melalui tersebut, perusahaan dapat mengetahui seberapa sering kondisi serupa terjadi dan aspek apa saja yang perlu ditingkatkan pada periode berikutnya. Evaluasi rutin ini dapat menjadi acuan untuk penyempurnaan prosedur operasional.

7. Penggunaan Media Komunikasi Lapangan secara Real-Time

Mengoptimalkan penggunaan alat komunikasi seperti Radio HT, grup koordinasi internal atau pesan singkat untuk menyampaikan setiap perubahan informasi secara cepat. Komunikasi real-time ini sangat membantu petugas agar segera mengetahui adanya permintaan WCHR tambahan tanpa menunggu perubahan sistem.

Melalui penerapan pre-briefing singkat antara petugas PT JAS, airline, dan tim lapangan sebelum operasional dimulai, informasi terkait penumpang WCHR dapat dipastikan ulang sehingga setiap perubahan dapat diketahui lebih awal. Selain itu, verifikasi tambahan terhadap PNL dan SSR tepat sebelum boarding atau kedatangan membantu memastikan bahwa petugas menggunakan data terbaru. Penyediaan kursi roda cadangan di titik-titik strategis seperti check-in, gate, dan area kedatangan juga terbukti mampu mempercepat respon ketika terdapat penumpang yang baru menyampaikan kebutuhan bantuan di lokasi.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) pada layanan penumpang berkebutuhan khusus (WCHR) di PT JAS, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Petugas telah menunjukkan sikap tanggap, sopan, serta berkomitmen memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada setiap penumpang yang membutuhkan bantuan.

Namun, pada praktiknya masih ditemukan beberapa kendala operasional, salah satunya adalah ketidaktepatan informasi mengenai penumpang yang membutuhkan layanan WCHR pada saat kedatangan maupun keberangkatan. Ketidaktepatan data ini berdampak pada kesiapan fasilitas, alur kerja petugas, serta waktu pelayanan di lapangan. Meski demikian, kendala tersebut bukan disebabkan oleh pihak tertentu, melainkan muncul dari dinamika operasional yang terjadi secara mendadak dan perubahan kebutuhan penumpang yang tidak selalu dilaporkan sejak awal.

Upaya penyelesaian yang diusulkan berfokus pada peningkatan koordinasi, verifikasi data tambahan, penyediaan kursi roda cadangan, fleksibilitas pembagian tugas petugas, optimalisasi komunikasi real-time, pencatatan internal untuk evaluasi, serta pelatihan rutin bagi petugas. Seluruh langkah perbaikan ini bersifat kolaboratif dan bertujuan meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan WCHR secara menyeluruh.

diperlukan sistem regulasi atau peraturan dan prosedur yang baik dan sesuai dengan kondisi lapangan, serta pemberian pelayanan sebagai mana mestinya dan maksimal.

5.3 Kesimpulan OJT Secara Keseluruhan

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) secara keseluruhan memberikan pengalaman yang sangat berharga dalam memahami proses operasional pelayanan di lingkungan PT JAS, khususnya dalam penanganan penumpang dan operasional di bandara. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman nyata mengenai

alur kerja, pembagian tugas, koordinasi antarunit, serta standar pelayanan yang diterapkan untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan efisiensi operasional. OJT juga memberikan kesempatan untuk mengamati secara langsung bagaimana petugas menghadapi berbagai situasi di lapangan, termasuk kondisi yang memerlukan penanganan khusus seperti pelayanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus (WCHR).

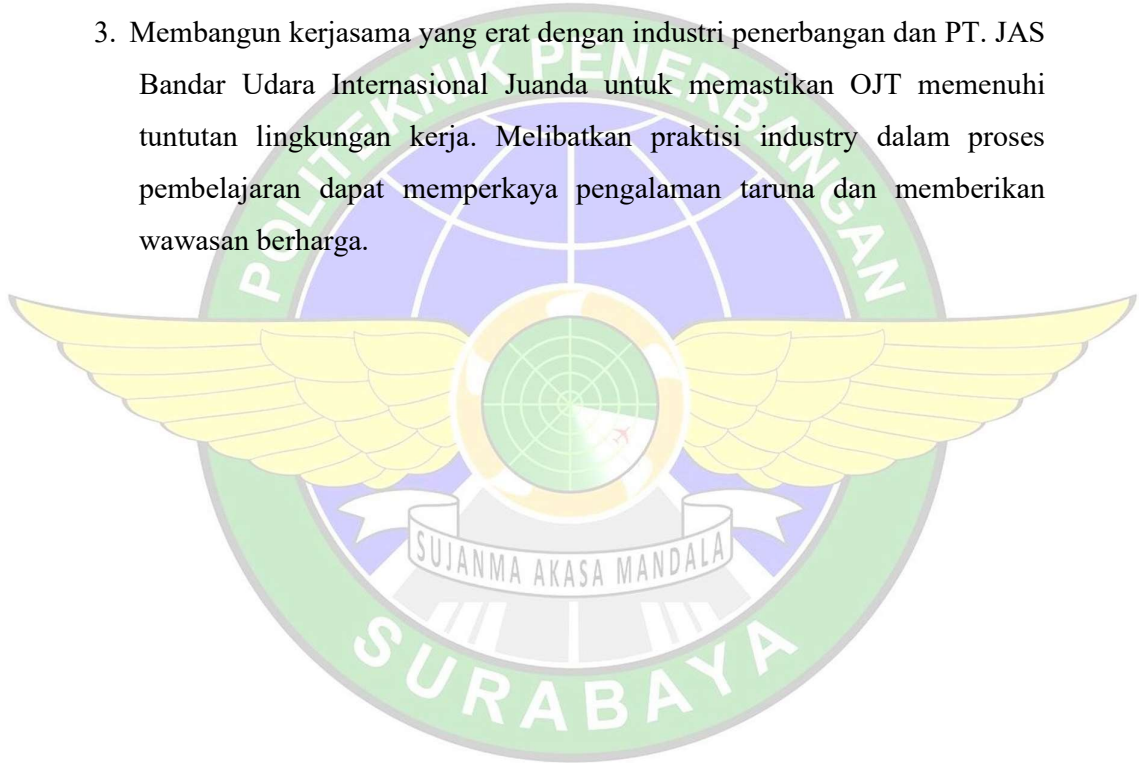
Selain memperoleh keterampilan praktis, kegiatan OJT juga meningkatkan kemampuan penulis dalam berkomunikasi, bekerja sama, serta beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan berorientasi pada pelayanan. Pengalaman ini menunjukkan pentingnya ketelitian, kecepatan pengambilan keputusan, serta koordinasi yang baik antar petugas agar operasional dapat berjalan lancar dan sesuai prosedur. Melalui keterlibatan langsung di lapangan, penulis juga memahami bagaimana setiap petugas memiliki peran penting dalam mendukung citra positif perusahaan serta menjaga kualitas layanan kepada penumpang dan maskapai.

Secara keseluruhan, OJT ini memberikan gambaran komprehensif mengenai dunia kerja di industri ground handling dan pelayanan bandara. Pengalaman yang diperoleh menjadi bekal berharga bagi penulis dalam meningkatkan kompetensi diri serta mempersiapkan diri untuk terjun ke dunia profesional. Diharapkan hasil pembelajaran selama OJT dapat menjadi dasar untuk terus mengembangkan kemampuan dan berkontribusi lebih baik di masa mendatang.

5.3 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan persiapan taruna, beberapa rekomendasi dapat dibuat berdasarkan pengalaman pelaksanaan On The Job Training (OJT) di PT. JAS Bandar Udara Internasional Juanda :

1. Menekankan pengembangan keterampilan praktis yang dapat diandalkan untuk melakukan tugas sehari-hari setelah lulus. Ini mencakup hal-hal seperti komunikasi yang efektif, manajemen waktu, dan pemecahan masalah, yang merupakan komponen yang sangat penting untuk pekerjaan di penerbangan.
2. Membangun prosedur evaluasi yang konsisten selama OJT untuk mengukur kemajuan karyawan, memahami tantangan yang mungkin dihadapi, dan memberikan umpan balik yang bermanfaat. Program OJT dapat disesuaikan dan diperbaiki berdasarkan evaluasi ini.
3. Membangun kerjasama yang erat dengan industri penerbangan dan PT. JAS Bandar Udara Internasional Juanda untuk memastikan OJT memenuhi tuntutan lingkungan kerja. Melibatkan praktisi industry dalam proses pembelajaran dapat memperkaya pengalaman taruna dan memberikan wawasan berharga.



DAFTAR PUSTAKA

- Politeknik Penerbangan Surabaya. (2024). *Pedoman OJT MTU V*. Surabaya: PPSDM Perhubungan Udara.
- Bambang Junipitoyo. (2018). *Pedoman Penyusunan Laporan OJT*.
- PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). (2025). *Dokumen Profil Perusahaan dan Struktur Organisasi Cabang Surabaya*
- PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). (2025). *Data Identitas Perusahaan dan Struktur Organisasi Dewan Komisaris & Direksi*.
- PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). (2025). *Situs resmi PT JAS*. <https://www.ptjas.co.id/>
- Badan Pengembangan SDM Perhubungan. (2014). *Peraturan Kepala BPSDMP Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan*. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 49 Tahun 2011 tentang Standar Keselamatan dan Keamanan Pelayanan Penumpang Berkebutuhan Khusus*. Jakarta
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara terhadap Penumpang dan Bagasi*. Jakarta.

LAMPIRAN 1
SK ON THE JOB TRAINING (OJT)



LAMPIRAN 2
FOTO KEGIATAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

