

**ANALISIS PENGGUNAAN BARCODE ARRIVAL (ALL
INDONESIA) PADA PELAYANAN PENUMPANG DI BANDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 08 Oktober – 04 Desember 2025



Disusunoleh:

M. ADRIAN FARREL IZUDDIN
NIT. 30623038

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

2025

**ANALISIS PENGGUNAAN BARCODE ARRIVAL (ALL
INDONESIA) PADA PELAYANAN PENUMPANG DI BANDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 08 Oktober–04 Desember 2025



Disusunoleh:

M. ADRIAN FARREL IZUDDIN
NIT. 30623038

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KENDALA PENGGUNAAN BARCODE ARRIVAL DALAM PENINGKATAN LAYANAN PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

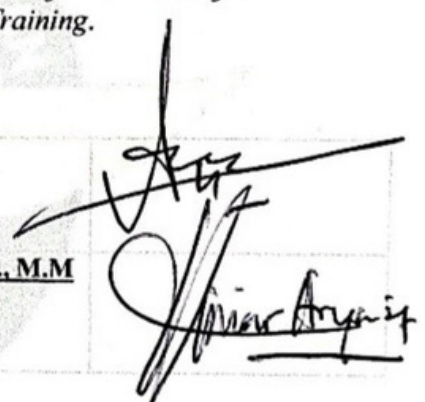
M. Adrian Farrel Izuddin
NIT. 30623038

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui oleh:

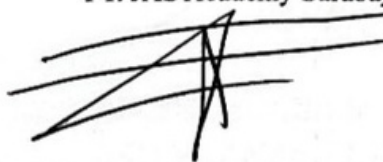
Supervisor	<u>ARNOLD REINHARD</u> NIP.01005006
Dosen Pembimbing	<u>Dr. DIMAS ARYA SOEADYA FRIDYATAMA, S.E., M.M</u> NIP.19890106 200912 1 002



Mengetahui,

Head of Department

PT. JAS Academy Surabaya



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

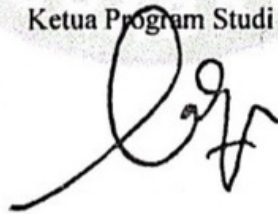
LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian oleh Tim Penguji pada Tanggal ---- dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Panitia Penguji:

Ketua	<u>MUHAMMAD FARHAN RAMADHAN, S.I.Kom., M.I.Kom</u> <u>NIP. 02407469</u>
Sekretaris	<u>DAVID AKBAR TRI SANTOSO</u> <u>NIP. 02411999</u>
Anggota	<u>Dr. DIMAS ARYA SOEADYA FRIDYATAMA, S.E., M.M</u> <u>NIP.19890106 200912 1 002</u>

Mengetahui,
Ketua Program Studi



LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.

NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Tidak lupa sholawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan *On The Job Training* (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan tepat waktu dan lancar tanpa suatu halangan apapun. Laporan ini disusun sebagai gambaran sekaligus tanggung jawab atas pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) ke-I Program Studi Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX B. Laporan ini mencakup catatan kegiatan penulis selama melakukan *On The Job Training* yang berisikan informasi mengenai fasilitas, unit dan pelayanan yang tersedia di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

On The Job Training (OJT) merupakan latihan kerja lapangan yang harus ditempuh oleh taruna dan taruni D-III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya di Maskapai yang telah ditentukan. *On The Job Training* (OJT) atau Latihan Kerja Lapangan merupakan salah satu bentuk penerapan ilmu teori dan praktik yang telah diterima oleh para taruna D-III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya selama 5 semester. Sasaran praktik kerja taruna Manajemen Transportasi Udara mencakup ruang lingkup unit Pasasi (*Ground Handling*).

Penulis juga mendapatkan kesempatan mempelajari ilmu lebih dalam dan pengalaman yang belum pernah dialami selama di Kampus selama kegiatan *On The Job Training* (OJT) berlangsung. Diharapkan setelah pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) ini penulis dapat mengembangkan daya berfikir, memahami dan menerapkan praktik kerja di lapangan dengan benar sesuai dengan peraturan, ketentuan dan prosedur yang berlaku. Adapun manfaat yang penulis dapat dari bimbingan dan pengarahan selama pengerjaan laporan *On The Job Training* menjadi pelajaran bagi kami selama melaksanakan kegiatan dan menjadi acuan dalam pembelajaran atau Pendidikan kedepannya.

Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan *On The Job Training* dan juga proses penyusunan Laporan *On The Job Training* ini, antara lain:

1. Allah SWT
2. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.

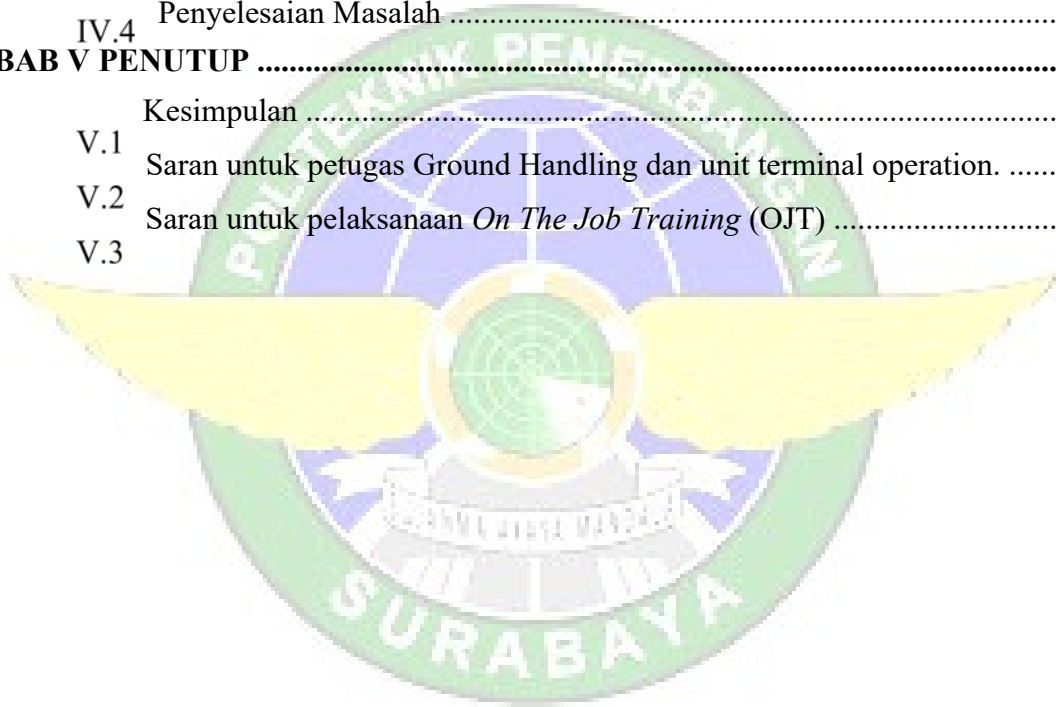
4. Ibu Isti Mawarni selaku *Station Manager* PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya .
5. Ibu Made Yulia Fitri selaku Manajer Passenger Services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)
6. Muhammad Farhan Ramadhan, S.I.Kom.,M.I.Kom Selaku Head of Departement JAS Academy Surabaya.
7. David Akbar selaku pembimbing *On The Job Training* (OJT)
8. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
9. Bapak Dr. Dimas Arya Soeadyfa Fridyatama, S.E., M.M selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
10. Bapak Arnold Reinhard selaku supervisor PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah membimbing saya selama pelaksanaan *On The Job Training*.
11. Mbak Tutut Indah Pangestu, selaku Staff JAS yang telah membimbing kami selama kegiatan *On The Job Training* berlangsung di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya.
12. Seluruh Staff, Senior dan Karyawan di Unit *Ground Handling*.
13. Seluruh dosen dan staff civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
14. Rekan-rekan *On The Job Training* dan rekan-rekan *course* MTU IX Bravo yang senantiasa mendukung dan bekerjasama.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan laporan *On The Job Training*.

Dalam penulisan laporan *On The Job Training* ini penulis menyadari banyak kesalahan dan kekurangan baik isi, sistematika maupun redaksi laporan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan pengembangan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya yang akan melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan para taruna taruni Politeknik Penerbangan Surabaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Maksud dan Manfaat <i>On The Job Training</i>	2
I.2.1 Maksud Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	2
I.2.2 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
II.1 Sejarah Singkat	4
II.1.1 PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	4
II.2 Data Umum	6
II.2.1 Logo Perusahaan	6
II.2.2 Profil Perusahaan	7
II.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan	7
II.2.4 Strategi Usaha	9
II.3 Struktur Organisasi Perusahaan	11
BAB III TINJAUAN TEORI	12
Ground Handling	12
III.1 Check in Counter	12
III.2 Boarding gate	13
III.3 Lost and found	14
III.4 Fungsi Utama <i>Lost and Found</i> Bandara	15

III.5	Barcode Arrival (All Indonesia)	16
III.6	Standar Pelayanan	18
III.7	Kepuasan Penumpang	19
BAB IV	PELAKSANAAN OJT	20
IV.1	Jadwal Pelaksanaan OJT	20
IV.2	Lingkup Pelaksanaan OJT	21
IV.2.1	Unit <i>Ground Handling</i> atau Pasasi	23
IV.3	Permasalahan	24
IV.4	Penyelesaian Masalah	26
BAB V	PENUTUP	29
	Kesimpulan	29
V.1	Saran untuk petugas <i>Ground Handling</i> dan unit terminal operation.	29
V.2	Saran untuk pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	30
V.3		



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	6
Gambar 2 Struktur organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Surabaya	11
Gambar 3 Check-in Counter	13
Gambar 4 Boarding Gate	14
Gambar 5 Kantor Lost & Found	16
Gambar 6 Barcode Arrival (All Indonesia)	17
Gambar 7 Penumpang melakukan scan Barcode Arrival (All Indonesia)	17
Gambar 8 Situasi penumpang pada saat proses pengisian Barcode Arrival	18
Gambar 9 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Oktober 2025	21
Gambar 10 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan November 2025	21
Gambar 11 Kantor Services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	22
Gambar 12 Prepare Boarding Gate	22
Gambar 13 Tempat Pengambilan Bagasi	23
Gambar 14 Kerumunan penumpang di area kedatangan	24
Gambar 15 Penumpang tampak kebingungan pada saat pengisian Barcode Arrival ..	25
Gambar 16 Situasi kemacetan di aera kedatangan	25
Gambar 17 Sign Post Barcode Arrival tanpa petunjuk pengisian	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Profil PT. Jasa Angkasa Semesta	7
Tabel 2 Jadwal On The Job Training (OJT)	20



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sekolah kedinasan yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, Politeknik Penerbangan Surabaya menyelenggarakan pendidikan diploma profesional di bidang Teknik, Keselamatan, dan Manajemen Penerbangan.

Politeknik Penerbangan Surabaya membuka tujuh program studi Diploma III yang menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai serta dosen-dosen yang profesional dan memiliki lisensi resmi. Salah satu program studinya adalah Manajemen Transportasi Udara. Program ini dirancang untuk membekali peserta didik dengan keterampilan di bidang manajemen dan operasional transportasi udara, baik dari sisi darat maupun sisi udara. Dalam pelaksanaan pendidikannya, Politeknik Penerbangan

Surabaya mengacu pada prinsip Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Salah satu wujud nyata dari prinsip ini adalah pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), di mana mahasiswa terjun langsung ke dunia industri penerbangan untuk mempraktikkan ilmu yang telah dipelajari selama Pendidikan di Kampus Politeknik Penerbangan Surabaya.

On The Job Training (OJT) merupakan salah satu syarat wajib untuk kelulusan bagi para Taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pemahaman Taruna dalam mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di kampus ke dalam praktik langsung di lapangan. Dengan adanya *On The Job Training* (OJT) Taruna juga bisa melihat langsung bagaimana dinamika dan aktivitas nyata di lingkungan kerja, khususnya di sektor pelayanan transportasi udara. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi wadah untuk mengasah *soft skill* penting seperti kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, membangun relasi (*networking*), kepemimpinan, berpikir kritis dan menyelesaikan masalah, manajemen waktu, serta

keterampilan lain yang akan sangat berguna saat mereka memasuki dunia profesional setelah lulus dari Poltekbang Surabaya.

Dalam kegiatan *On The Job Training* (OJT), penulis mendapat kesempatan untuk melaksanakannya di PT. Jasa Angkasa Semesta yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *On The Job Training* ini berlangsung selama dua bulan, dan dilaksanakan di dua unit kerja, yaitu bagian Pasasi (*Ground Handling*) yang mencakup *Check-in Counter* (CIC), *Lost And Found* (LL), Kargo dan *Boarding Gate*, serta di unit *Flight Operations Post* (FLOPS). Selama menjalani *On The Job Training* di PT Citilink Indonesia, penulis memperoleh banyak pengetahuan dan pengalaman langsung melalui aktivitas praktik di lapangan. Ilmu yang diperoleh berasal dari hasil pengamatan sekaligus keterlibatan langsung dalam operasional masing-masing unit kerja. Selain itu, penulis juga menemukan beberapa kendala yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, melalui penulisan laporan ini, diharapkan dapat memberikan masukan berupa solusi yang efektif dan efisien, serta turut membantu peningkatan kualitas pelayanan di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

I.2 Maksud dan Manfaat *OnTheJob Training*

I.2.1 Maksud Pelaksanaan *On The Job Training*

Adapun maksud dari pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yaitu memfasilitasi bagi taruna untuk menerapkan dan mengimplementasikan ilmu yang telahdidapatkan selama pembelajaran di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya. Selainitupara taruna dapat melihat kondisi lapangan dan situasi sesungguhnya di dunia kerjakhususnya dibidang penerbangan. Hal tersebut dapat memberikan gambaran kepadapara taruna mengenai dunia kerja dan menjadi pengalaman dasar atau batu loncatansebelum para taruna memasuki dunia kerja yang sebenarnya.

I.2.2 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training*

Manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) serta harapan dari analisis terhadap permasalahan yang ditemukan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Politeknik Penerbangan Surabaya:
 - a. Tujuan utama pendidikan untuk memberi kompetensi keahlian profesional bagi peserta didik lebih terjamin dalam pencapaiannya.
 - b. Program pendidikan yang tersinkronisasi dengan kebutuhan lapangan kerja.
 - c. Kerjasama yang baik antara lingkungan akademis kampus dan pihak bandar udara.
2. Manfaat bagi Lokasi OJT:
 - a. Kerjasama antara dunia pendidikan dengan pihak maskapai.
 - b. Adanya saran dan masukan yang diperoleh dari Taruna/i yang melaksanakan program *On The Job Training*.
 - c. Pihak maskapai akan mendapat bantuan tenaga dari Taruna yang melaksanakan program *On The Job Training*.
3. Manfaat bagi Taruna/i:
 - a. Memperoleh gambaran nyata situasi dan kondisi di dunia kerja khususnya dibidang penerbangan.
 - b. Memiliki pengalaman bekerja atau terlibat secara langsung dengan manajemen operasional maskapai.
 - c. Mengaplikasikan, meningkatkan dan memperoleh ilmu baru maupun yang sudah diperoleh selama pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

II.1 Sejarah Singkat

II.1.1 PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS), 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 decade, 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.

- 1984: PT. JAS didirikan dengan nama resmi PT. Jasa Angkasa Semesta.
- 1986: Bimantara Citra menjadi investor di PT. JAS.
- 2000: PT. JAS mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Surabaya dan menjadi perusahaan publik.

- Sejak 1984: Perusahaan telah menyediakan layanan ground handling dan cargo handling untuk maskapai penerbangan domestik dan internasional.

Kini: PT. JAS merupakan anak perusahaan Cardig Aero Services (CAS Group) dan telah berkembang menjadi salah satu penyedia layanan bandara terbesar di Indonesia, melayani puluhan maskapai dan memiliki operasional di 12 bandara utama di seluruh Indonesia.

II.2 Data Umum

II.2.1 Logo Perusahaan



Gambar 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Sumber : <https://www.ptjas.co.id>

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

II.2.2 Profil Perusahaan

Profil PT. Jasa Angkasa Semesta	
Nama Perusahaan	: PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)
Alamat Perusahaan	: Terminal Cargo Internasional 2 nd Floor Room dfc 10, Bandara Internasional Juanda Surabaya, Segoro Tambak, Sedatu, Sidoarjo, Jawa Timur 61253
Telepon	(031)8670384
Fax	÷
Website	: https://www.ptjas.co.id/
Facebook	: -
Twitter	: -
Visi	: Menjadi penyedia layanan dan solusi bandara pilihan pertama di Indonesia
Misi	: Memberikan pelayanan prima melalui profesionalisme dan inovasi

Tabel 1 Profil PT. Jasa Angkasa Semesta

Sumber : <https://www.ptjas.co.id>

II.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

1. Nilai inti perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

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 memastikan dalam budaya perusahaan untuk konsistensi pelayanan yang prima di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

2. Budaya Kerja perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Budaya kerja di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) berakar pada profesionalisme, disiplin tinggi dan keselamatan. PT. Jasa Angkasa Semesta menerapkan filosofi “*Safety First*” dengan standar keselamatan dan kepatuhan tertinggi dalam setiap proses layanan bandara. Komitmen ini tercermin melalui protokol keselamatan yang ketat, pelatihan berkelanjutan bagi karyawan, dan kepatuhan penuh terhadap regulasi serta praktik terbaik industri. Dedikasi dari tim PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) terhadap keselamatan terbukti melalui penghargaan CGK *Safety Award* 2025 sebagai *Best Ground Handling* di Indonesia, yang menegaskan kegigihan tim dalam menjaga standar operasional keamanan.

Di samping aspek teknis, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) menumbuhkan etos kerja saling menghormati dan integritas tinggi sesuai nilai *Serving Sincerely* sehingga setiap karyawan bekerja dengan disiplin dan tanggung jawab secara profesional ketika melayani penumpang dan maskapai. Pengembangan kompetensi SDM juga menjadi perhatian

utama, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Secara aktif memberikan pelatihan dan sertifikasi agar karyawan selalu siap mendukung keselamatan dan efisiensi layanan. Dengan budaya kerja yang profesional ini, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mempertahankan lingkungan kerja berkinerja tinggi dan solid.

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan terutama adalah sebagai berikut:

1. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
2. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
3. Jasa penunjang operasional angkutan udara niaga.
4. Jasa layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun pihak ketiga.
5. Jasa layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
6. Jasa layanan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga.
7. Jasa penjualan paket wisata. Terdapat juga Kegiatan Usaha Penunjang yaitu kegiatan usaha lainnya dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang terdapat di perusahaan Citilink.

II.2.4 Strategi Usaha

1. Strategi Pemasaran dan Pengembangan Layanan

- a. Pemasaran Digital dan Branding PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mengoptimalkan situs web dan platform digital untuk mengenalkan dan mempromosikan layanan seperti pelayanan kepada penumpang, kargo, lounge, serta sertifikasi kualitas perusahaan. Aktif dalam media digital

membantu meningkatkan kualitas perusahaan. Publikasi prestasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) turut digunakan dalam strategi pemasaran untuk menegaskan reputasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai ground handling yang terkemuka

b. Meningkatkan Layanan Premium, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mengembangkan layanan tambahan untuk segmen premium dan korporat Contohnya, perluasam lounge penumpang: pada bulan Desember 2023 PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) meresmikan perluasan dan rebranding *Tujuwan Lounge* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, menggantikan premier lounge untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan VIP. Layanan concierge bandara (PRIVIA Airport Concierge) juga dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

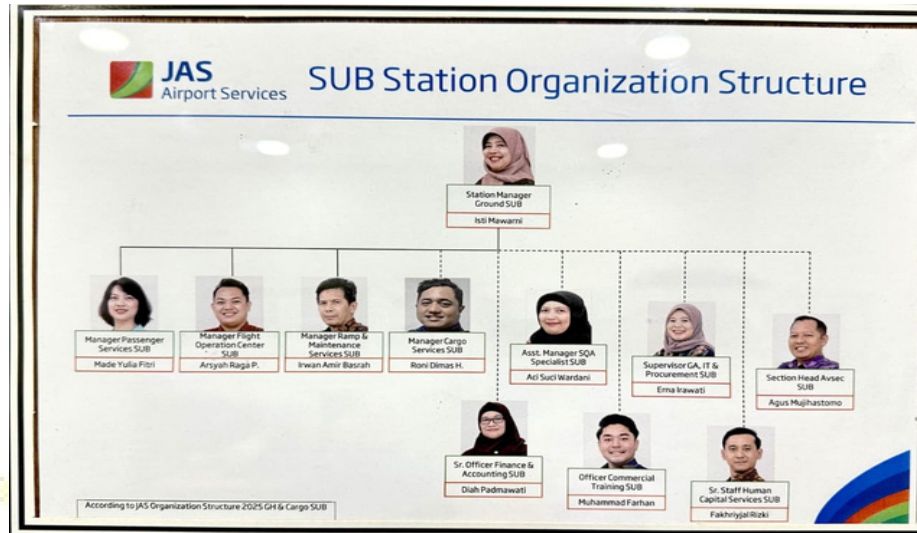
c. Inovasi teknologi dan berkelanjutan, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) menerapkan inovasi teknologi dan berkelanjutan sebagai keunggulan kompetitifnya. Contohnya adalah peluncuran *Belt Conveyor Loader (BCL) hybrid* pertama di Bandara Soekarno-Hatta pada bulan April 2025. Inovasi ini menunjukkan komitmen PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) dalam hal pengurangan emisi karbon dan transisi ke peralatan berdaya listrik, sekaligus meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas operasional. Komitmen terhadap inovasi juga tercermin dalam implementasi sistem modernisasi operasional dan digitalisasi layanan sejalan strategi induk CAS group

d. Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui JAS Academy

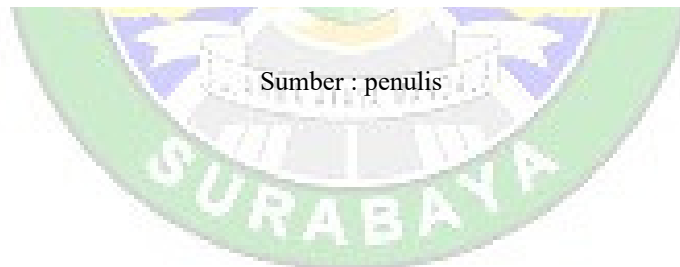
JAS Academy didirikan dengan tujuan untuk menciptakan sumber daya manusia yang profesional, adaptif, dan berintegritas tinggi. JAS Academy berperan dalam memberikan pelatihan terarah agar setiap individu memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) serta standar keselamatan dan pelayanan di industri penerbangan.

II.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini merupakan struktur organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda Surabaya.



Gambar 2 Struktur organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Surabaya



BAB III

TINJAUAN TEORI

III.1 Ground Handling

Ground Handling adalah layanan penunjang yang diberikan kepada pesawat udara dan penumpangnya selama pesawat berada di bandara, baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. Layanan ini mencakup proses check-in, penanganan bagasi, boarding, hingga proses embarkasi dan disembarkasi.

Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 56 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Penanganan di Darat (Ground Handling) di Bandar Udara, Ground Handling mencakup:

1. Pelayanan penumpang (*Passenger handling*)
2. Pelayanan bagasi (*Baggage handling*)
3. Pelayanan pesawat (*Ramp handling*)
4. Pelayanan kargo dan pos
5. Pelayanan administrasi dan pengawasan penerbangan

III.2 Check in Counter

Check-in counter adalah area pelayanan pertama yang dilalui oleh penumpang sebelum melakukan perjalanan udara. Di area ini, penumpang melakukan registrasi, mendapatkan boarding pass, serta menyerahkan bagasi tercatat. Efisiensi dan kenyamanan dalam proses check-in sangat mempengaruhi persepsi awal penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai. Faktor penting dalam check-in counter antara lain:

1. Ketersediaan informasi yang jelas dan lengkap
2. Alur antrian yang tertata
3. Ketersediaan tanda arah yang memudahkan navigasi



Gambar 3 Check-in Counter

III.3 Boarding gate

Area Boarding Gate (sering juga hanya disebut "Gate" atau Gerbang Keberangkatan) adalah lokasi fisik di dalam terminal bandar udara tempat para penumpang berkumpul dan menunggu sesaat sebelum proses naik ke pesawat (*boarding*) dimulai.

- *Boarding Gate* berfungsi sebagai pintu masuk terakhir dari terminal bandara menuju pesawat terbang.
- Area ini biasanya terletak di dalam ruang tunggu khusus (*boarding lounge* atau *holding area*) setelah penumpang menyelesaikan proses check-in, pemeriksaan keamanan (*security check*), dan imigrasi (untuk penerbangan internasional).
- Dari *Boarding Gate*, penumpang akan diarahkan untuk menuju ke pesawat, baik melalui Garbarata yang langsung terhubung ke badan pesawat, atau melalui bus menuju ke apron bandara (area parkir pesawat) untuk naik ke pesawat menggunakan tangga manual.



Gambar 4 Boarding Gate

III.4 Lost and found

Area Lost and Found adalah unit atau loket layanan khusus yang disediakan di dalam terminal bandar udara yang bertanggung jawab untuk mengelola, mencatat, menyimpan, dan mengembalikan barang-barang berikut:

- Barang Tertinggal Barang-barang milik penumpang, staf bandara, atau pengunjung yang ditemukan tertinggal di area publik bandara (seperti ruang tunggu, check-in counter, restroom, area kedatangan, atau bahkan di dalam pesawat).

- Bagasi Bermasalah Barang-barang atau bagasi tercatat (koper) milik penumpang yang mengalami ketidakberesan dalam proses penanganan oleh maskapai dan *ground handling*. Berikut contohnya :

Bagasi Terlambat (Delayed Baggage): Bagasi tidak tiba bersama penerbangan penumpang.

Bagasi Hilang (Lost Baggage): Bagasi dinyatakan hilang setelah masa pencarian tertentu.

Bagasi Rusak (Damaged Baggage): Koper mengalami kerusakan fisik.

Fungsi Utama *Lost and Found* Bandara

Unit *Lost and Found* berperan vital dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan penumpang dengan melaksanakan fungsi-fungsi berikut:

1. **Pelaporan:** Menerima laporan resmi dari penumpang terkait kehilangan barang tertinggal atau masalah bagasi. Untuk bagasi bermasalah, laporan ini dicatat dalam dokumen yang disebut ***Property Irregularity Report (PIR)***.
2. **Pencatatan & Penyimpanan:** Mencatat detail lengkap barang yang ditemukan (tanggal, lokasi penemuan, deskripsi) dan menyimpannya di tempat yang **aman** dan terorganisir sesuai SOP bandara.
3. **Pencarian (*Tracing*):** Melakukan proses pencarian (terutama untuk bagasi terlambat) dengan menggunakan sistem pelacakan internasional (*baggage tracing system*).
4. **Pengembalian (*Reclaiming*):** Memverifikasi kepemilikan barang dan mengembalikannya kepada pemilik asli setelah proses verifikasi identitas dan dokumen.



Gambar 5 Kantor Lost & Found

III.5 Barcode Arrival (All Indonesia)

Ø Konsep Utama : Integrasi Pelayanan Publik Inti dari sistem *All Indonesia* adalah menyatukan berbagai deklarasi wajib yang dilakukan penumpang internasional menjadi satu platform digital tunggal, yang kemudian menghasilkan satu kode QR/Barcode.

Definisi Operasional: Barcode Arrival All Indonesia adalah kode digital unik yang berfungsi sebagai bukti pengisian dan validasi data terintegrasi bagi penumpang internasional yang masuk ke Indonesia, mencakup aspek:

- **Imigrasi** (e-Arrival Card/Kartu Kedatangan)
- **Bea Cukai** (e-Customs Declaration)
- **Karantina** (Kesehatan dan Pertanian/Hewan)

Ø Kualitas Pelayanan Publik Dan Penerimaan Teknologi

- Aspek kunci dari sistem *Barcode Arrival* adalah bagaimana penumpang (sebagai pengguna akhir) menerima dan menggunakan teknologi baru ini.

- Keyakinan bahwa sistem digital yang menghasilkan Barcode/QR Code akan mempercepat proses kedatangan di bandara, menghilangkan kebutuhan mengisi formulir fisik, dan mengurangi antrean.
- Kemudahan dalam mengakses laman/aplikasi, mengisi data, mengunduh/menunjukkan kode QR kepada petugas di bandara (misalnya, melalui proses pemindaian/scanning yang cepat).
- Sikap positif penumpang terhadap layanan Imigrasi dan Bea Cukai dan Karantina karena adanya inovasi digital yang modern dan efisien.



Gambar 6 Barcode Arrival (All Indonesia)



Gambar 7 Penumpang melakukan scan Barcode Arrival (All Indonesia)



Gambar 8 Situasi penumpang pada saat proses pengisian Barcode Arrival

III.6 Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (PM 178 Tahun 2015). Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 PM 178 Tahun 2015 meliputi :

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan Kedatangan penumpang;
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah dan Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

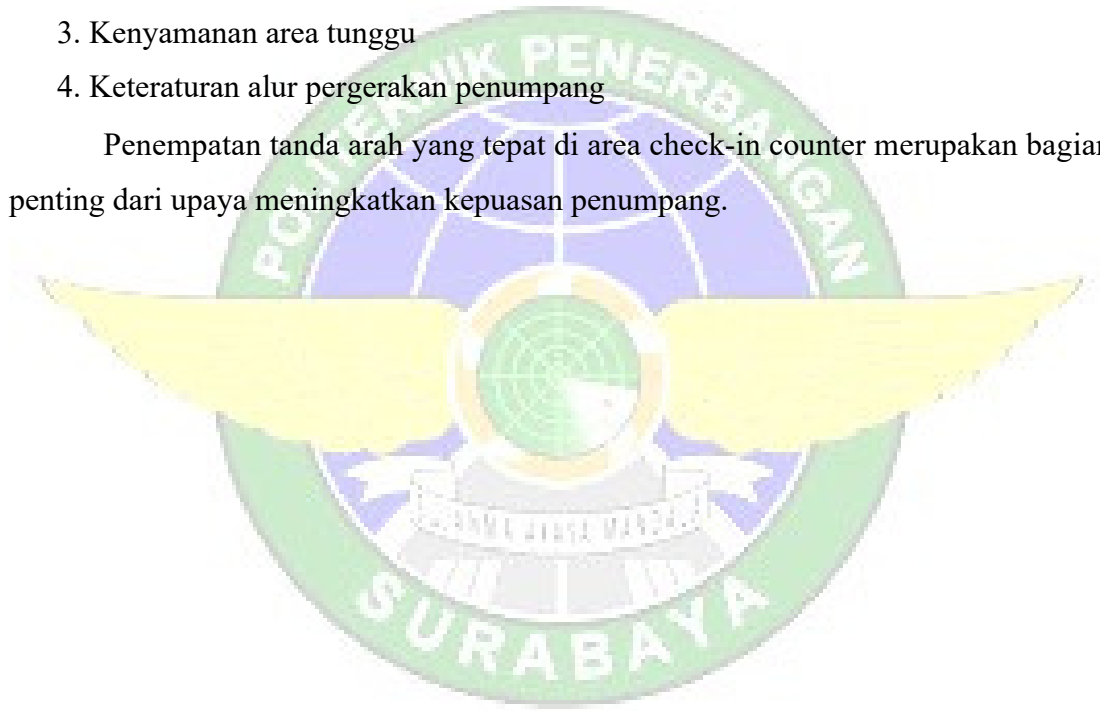
Dalam Peraturan Menteri tersebut, Public Address System (*Signage*) merupakan fasilitas yang memberikan kenyamanan dan masuk ke dalam kategori pelayanan informasi terhadap penumpang maupun pengunjung bandar udara.

III.7 Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk/jasa dengan harapan-harapannya. Jika pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka penumpang akan merasa puas. Bandara dan maskapai penerbangan perlu memperhatikan elemen-elemen seperti:

1. Kejelasan sistem informasi
2. Kemudahan akses fasilitas
3. Kenyamanan area tunggu
4. Keteraturan alur pergerakan penumpang

Penempatan tanda arah yang tepat di area check-in counter merupakan bagian penting dari upaya meningkatkan kepuasan penumpang.



BAB IV

PELAKSANAAN OJT

IV.1 Jadwal Pelaksanaan OJT

Berdasarkan observasi dari penulis saat *On The Job Training* bagi para taruna terkhususnya Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX tahun 2025 Politeknik Penerbangan Surabaya dilaksanakan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Waktu pelaksanaan dihitung mulai tanggal 8 Oktober – 4 Desember 2025, dengan Gambaran dapat dilihat pada tabel 2. Untuk waktu / jam pelaksanaan *On The Job Training* dilaksanakan sesuai dengan jadwal shift di setiap unitnya.

No	Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1	8 Oktober 2025	Taruna <i>On The Job Training</i> tiba di kantor services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Indonesia	-
2	8 Oktober 4 Desember 2025	Taruna OJT melakukan dinas harian	Dinas disesuaikan dengan shift di setiap unit
3	-	Taruna OJT Melaksanakan siding lapooran	-
4	4 Desember 2025	Taruna OJT <i>off duty</i>	-

Tabel 2 Jadwal On The Job Training (OJT)

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan secara shift dan office hours, dengan jadwal sebagai berikut:

NO	BATCH	NICK NAME	WAKE	FAE EXP
1	ANNA	SEPTIANA NERU NERU OTTAM	1984-25	
2	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
3	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
4	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
5	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
6	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
7	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
8	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
9	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
10	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
11	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
12	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
13	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
14	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
15	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
16	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
17	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
18	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
19	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
20	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
21	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
22	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
23	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
24	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
25	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
26	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
27	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
28	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
29	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
30	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
31	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	

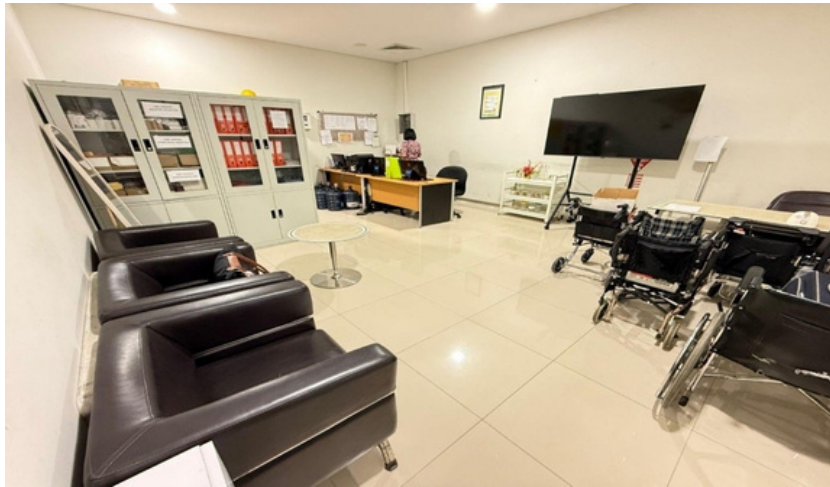
Gambar 9 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Oktober 2025

NO	BATCH	NICK NAME	WAKE	FAE EXP
1	ANNA	SEPTIANA NERU NERU OTTAM	1984-25	
2	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
3	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
4	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
5	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
6	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
7	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
8	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
9	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
10	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
11	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
12	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
13	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
14	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
15	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
16	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
17	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
18	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
19	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
20	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
21	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
22	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
23	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
24	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
25	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
26	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
27	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
28	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
29	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
30	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	
31	PUTRI	PUTRI RIYANSA	1984-25	

Gambar 10 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan November 2025

IV.2 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Mahasiswa D III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya di unit *Ground Handling* (Pasasi) meliputi *Check-in Counter* (CIC), *Boarding Gate*, *Lost and Found* di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya



Gambar 11 Kantor Services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)



Gambar 12 Prepare Boarding Gate



Gambar 13 Tempat Pengambilan Bagasi

IV.2.1 Unit *Ground Handling* atau Pasasi

Ground Handling merupakan kegiatan penanganan pesawat, penumpang, barang dan kargo pada saat pesawat mendarat (*landing*) sampai pesawat lepas landas (*take off*) sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah diberlakukan. Petugas pasasi atau *Ground Handling* bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Pada saat *On The Job Training* (OJT) kami melakukan tugas di beberapa sektor pelayanan seperti Check in, Boarding Gate, dan Lost and Found.

IV.3 Permasalahan

Pada saat melaksanakan kegiatan On The Job Training (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda yang dimulai pada tanggal 08 Oktober 2025 hingga tanggal 03 Desember 2025, penulis menemukan beberapa kendala operasional yang terjadi secara berulang pada tanggal 15 Oktober 2025, penulis mengamati adanya permasalahan signifikan terkait proses penggunaan Barcode Arrival yang berdampak pada kelancaran alur kedatangan penumpang.

Pada setiap bandara, penggunaan Barcode Arrival memiliki fungsi penting dalam menunjang kelancaran proses kedatangan penumpang. Sistem ini digunakan untuk memastikan bahwa pendataan penumpang dapat dilakukan secara cepat dan teratur sebelum mereka memasuki area pemeriksaan berikutnya. Dengan adanya *Barcode Arrival*, penumpang diharapkan telah menyelesaikan pengisian data sehingga proses kedatangan dapat berlangsung lebih efisien dan tidak menimbulkan kemacetan di area kedatangan.



Gambar 14 Kerumunan penumpang di area kedatangan



Gambar 15 Penumpang tampak kebingungan pada saat pengisian Barcode Arrival



Gambar 16 Situasi kemacetan di aera kedatangan

Meskipun demikian, berdasarkan hasil pengamatan penulis sehari-hari, masih ditemukan penumpang yang mengalami kendala dalam menggunakan *Barcode Arrival*. Beberapa penumpang terlihat belum memahami langkah-langkah yang harus dilakukan, mulai dari proses pengisian hingga pemindaian barcode. Situasi ini umumnya dialami oleh penumpang yang kurang masih kurang paham dengan sistem digital, sehingga mereka tampak ragu-ragu ketika diminta menunjukkan atau membuka *Barcode Arrival* di perangkat mereka.

Selain itu, kendala teknis seperti perangkat yang tidak merespon dengan baik dan ketidakmampuan penumpang dalam mengoperasikan aplikasi juga sering ditemukan. Hal ini terutama terjadi pada penumpang lanjut usia atau mereka yang belum terbiasa dalam penggunaan *Handphone*.

Contohnya, terdapat penumpang yang tiba di area kedatangan namun belum menyiapkan *Barcode Arrival* sehingga penumpang tampak kebingungan Ketika diminta untuk menampilkan barcode tersebut.

Dari hasil pengamatan tersebut, dapat diketahui bahwa permasalahan yang muncul selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT. JAS Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah masih rendahnya pemahaman penumpang terhadap penggunaan Barcode Arrival sehingga berdampak pada terhambatnya alur pergerakan di beberapa titik kedatangan. Kondisi ini menyebabkan proses kedatangan membutuhkan waktu lebih lama dan berdampak negative terhadap pengalaman penumpang, terutama dalam hal efisiensi waktu, serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan bandara.

IV.4 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT. JAS Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, ditemukan bahwa salah satu permasalahan yang cukup berdampak terhadap kelancaran alur penumpang adalah

penggunaan *Barcode Arrival*, Dimana Sebagian penumpang masih belum memahami alur pengisian maupun cara menampilkan kode tersebut saat berada di area kedatangan. Kurangnya pemahaman ini mengakibatkan kebingungan, keterlambatan saat memasuki area pemeriksaan, serta menghambat kelancaran arus penumpang, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan layanan berbasis digital maupun yang baru pertama kali menggunakan fasilitas *Barcode Arrival* ini.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan Upaya penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah dijangkau oleh penumpang terkait prosedur penggunaan *Barcode Arrival*. Penyampaian informasi dapat dilakukan melalui penambahan media sosialisasi seperti standing banner, papan petunjuk maupun *QR code* yang berisi panduan pengisian yang ditempatkan pada titik strategis di area kedatangan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, penulis menemukan bahwa pada beberapa titik hanya tersedia *barcode* untuk dipindai tanpa disertai tata cara pengisian, sehingga proses pengisian *Barcode Arrival* tidak berjalan dengan optimal.



Gambar 17 Sign Post Barcode Arrival tanpa petunjuk pengisian

Keberadaan informasi lebih komunikatif diharapkan mampu membantu penumpang memahami Langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum memasuki area pemeriksaan berikutnya. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang di bandara yang mewajibkan penyediaan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh seluruh penumpang, termasuk petunjuk visual dan media penunjang layanan lainnya.

Selain itu, berdasarkan pengamatan di lapangan, diperlukan pula dukungan petugas secara khusus untuk membantu penumpang yang mengalami kesulitan teknis maupun penumpang yang belum menyelesaikan pengisian BarcodeArrival. Penempatan petugas pendamping atau *helper* di area kedatangan akan sangat membantu dalam memberikan arahan langsung, sehingga proses penanganan penumpang yang mengalami hambatan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.

Melalui peningkatan media informasi seperti standing banner atau papan petunjuk tata cara pengisian *Barcode Arrival* yang ditempatkan pada titik-titik strategis di area kedatangan, penyediaan petugas pendamping, serta evaluasi rutin terhadap efektivitas penerapan *Barcode Arrival*, diharapkan proses kedatangan di terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dapat berlangsung lebih lancar dan teratur. Dengan demikian, kendala yang muncul dapat diminimalkan, dan kualitas pelayanan kepada penumpang dapat meningkat sejalan dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementrian Perhubungan.

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilakukan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan penumpang pada area kedatangan telah berjalan dengan baik. Namun, masih ditemukan kekurangan pada penyediaan media informasi terkait penggunaan *Barcode Arrival*, Dimana pada area tersebut hanya tersedia barcode tanpa dilengkapi petunjuk pengisian, tata cara penggunaan, maupun contoh tampilan formular. Kondisi ini menyebabkan Sebagian penumpang mengalami kebingungan dan memerlukan waktu lebih lama dalam proses pengisian *Barcode Arrival*. Mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2021 tentang standar pelayanan penumpang angkutan udara, penyelenggara perlu memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pengguna jasa bersifat jelas, lengkap, dan mudah diakses. Selain itu, PM 33 Tahun 2021 tentang kegiatan Perusahaan di bandar udara juga menekankan pentingnya penyediaan fasilitas dan informasi penunjang yang dapat mendukung kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan media informasi terkait penggunaan Arrival Card menjadi Langkah penting dalam mendukung kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan penumpang.

V.2 Saran untuk petugas Ground Handling dan unit terminal operation.

Sebagai upaya peningkatan pelayanan, penulis menyarankan beberapa hal yang ditujukan kepada petugas groundhandling dan unit terminal operation

- Pertama, perlu dilakukan penambahan media sosialisasi kepada penumpang, seperti standing banner, papan informasi maupun poster yang memuat tata cara pengisian *Barcode Arrival*. Pemasangan dilakukan pada area kedatangan, dan

pelaksanaan dilakukan segera, terutama menjelang periode peningkatan penumpang atau sebelum penumpang tiba di area kedatangan. Kedua, perlu

- disediakan QR code panduan yang terhubung dengan instruksi visual atau video mengenai pengisian *Barcode Arrival*. Pemasangan dilakukan bersamaan dengan pembaruan media sosialisasi sebagai upaya mempermudah pemahaman penumpang.
- Ketiga, perlu dilaksanakan evaluasi dan pembaruan berkala terhadap seluruh media informasi untuk memastikan kelayakan, keterbacaan, serta kesesuaian penggunaan konten dengan prosedur operasional. Evaluasi ini idealnya dilakukan setiap bulan atau setiap kali terdapat pembaruan regulasi.
- Keempat, dari pihak staff PT. JAS memberikan saran yaitu dengan dapat meningkatkan pendampingan langsung kepada penumpang yang mengalami kesulitan dalam penggunaan *Barcode Arrival*. Pendampingan ini dilakukan secara berkelanjutan pada saat jam operasional, terutama pada saat jam kedatangan penumpang. Dengan adanya pendampingan tersebut, diharapkan dalam proses pengisian *Barcode Arrival* dapat berlangsung lebih efektif, hambatan pada alur kedatangan dapat berkurang, serta kepuasan penumpang dapat meningkat sesuai standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam PM 30 Tahun 2021.

V.3 Saran untuk pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Untuk pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) berikutnya, penulis memberikan beberapa saran untuk pembimbing kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan taruna yang selanjutnya melaksanakan *On The Job Training* (OJT) dengan tujuan agar kegiatan *On The Job Training* (OJT) dapat berjalan lebih optimal.

- Pertama, disarankan untuk pembimbing kegiatan *On The Job Training* (OJT) Menyusun jadwal rotasi penempatan taruna secara teratur selama masa *On The Job Training* (OJT). Rotasi yang dilakukan setiap 1 minggu sekali dapat

memberikan pengalaman tugas yang lebih beragam, sehingga taruna mampu memahami alur pelayanan di berbagai titik operasional, termasuk pada area *Barcode Arrival*.

- Kedua, kepada pembimbing lapangan, penulis menyarankan adanya briefing singkat sebelum kegiatan *On The Job Training* (OJT) dimulai, khususnya pada hari-hari dengan arus kedatangan yang padat. Briefing ini memberikan informasi mengenai kondisi lapangan, perkiraan kendala yang terjadi, serta pembagian tugas yang lebih jelas sehingga taruna dapat melaksanakan tugas dengan lebih percaya diri dan benar.
- Ketiga, kepada pembimbing lapangan, penulis menyarankan untuk menyediakan panduan internal dalam bentuk ringkas yang dapat digunakan taruna selama bertugas. Panduan tersebut dapat berisi Langkah-langkah dasar penanganan penumpang yang mengalami kesulitan menggunakan *Barcode Arrival*, sehingga taruna memiliki acuan yang jelas saat membantu penumpang di lapangan.
- Keempat, penulis juga menyarankan untuk taruna yang selanjutnya melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) untuk melakukan beberapa persiapan yang lebih terarah sebelum memasuki area operasional. Salah satu persiapan penting adalah meninjau Kembali prosedur dasar pelayanan penumpang melalui modul atau materi yang diberikan selama di kampus, sehingga pada hari pertama penempatan taruna tidak mengalami kebingungan terkait alur kerja. Selain itu, taruna juga diharapkan menyiapkan perlengkapan pendukung seperti buku catatan dan logbook untuk mencatat instruksi dari pembimbing lapangan maupun situasi yang penting selama bertugas. Taruna juga disarankan mempelajari jadwal penerbangan dan pola kedatangan untuk memahami perkiraan kondisi terminal pada jam bertugas. Dengan persiapan tersebut, taruna diharapkan dapat lebih siap beradaptasi dan menjalankan tugas dengan baik selama *On The Job Training* (OJT).