

**PENINGKATAN PERAN PETUGAS SERVICE ASSISTANT
(SVC) DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PENUMPANG
SEBAGAI BENTUK CUSTOMER CARE DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh:

FIRMAN NAUVAL RAMADHAN
NIT. 30623013

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENINGKATAN PERAN PETUGAS SERVICE ASSISTANT
(SVC) DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PENUMPANG
SEBAGAI BENTUK CUSTOMER CARE DI BANDARA IN-
TERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh:

FIRMAN NAUVAL RAMADHAN
NIT. 30623013

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENINGKATAN PERAN PETUGAS SERVICE ASSISTANT (SVC) DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN PENUMPANG SEBAGAI BENTUK
CUSTOMER CARE DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH
RAI

Oleh:

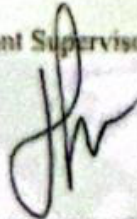
FIRMAN NAU'VAL RAMADHAN

NIT. 30622013

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

Disetujui Oleh:

Assistant Supervisor



SETIAJI HERMAWAN,
NIK. 02001815

Dosen Pembimbing



DEWI RATNA SARI, S.E., M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,

Kepala JAS Learning Center



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

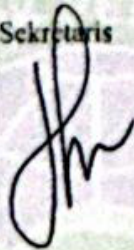
Tim Penguji,

Ketua



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

Sekretaris



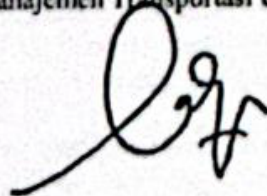
SETIAJI HERMAWAN,
NIK. 02001815

Anggota



DEWI RATNA SARI, S.E.M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan On the Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, serta menyusun laporan dengan judul “Peran Petugas PT JAS Services sebagai Penghubung Informasi bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus di Area Kedatangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai” sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX A Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama pelaksanaan OJT dan penyusunan laporan ini.

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan OJT.
2. Bapak Muhammad Fachrul, selaku General Manager OPS East Area, yang telah memberikan persetujuan serta dukungan penuh terhadap pelaksanaan OJT di wilayah operasionalnya.
3. Bapak Adi Purnama, selaku Manager Terminal PT JAS Airport Services Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan OJT di lingkungan PT JAS.
4. Bapak Setiaji Hermawan, selaku Supervisor Services PT JAS, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama pelaksanaan kegiatan OJT.
5. Ibu Lady Slik Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara, yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, dan motivasi kepada seluruh taruna.
6. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, nasihat, serta koreksi yang konstruktif dalam penyusunan laporan ini.
7. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Budi Hermanto dan Ibunda Yuli Astuti, serta keluarga saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat, serta dukungan moral dan materiil selama proses pendidikan dan pelaksanaan OJT.
8. Seluruh staf PT JAS Services dan Lost and Found, yang telah memberikan pengalaman berharga, bantuan, serta kerja sama yang baik selama penulis menjalani kegiatan OJT.
9. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan dukungan selama masa perkuliahan.
10. Rekan-rekan Taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara, yang selalu saling mendukung, berbagi pengalaman, dan menjaga kebersamaan selama kegiatan berlangsung.

11. Semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, motivasi, serta dukungan dalam penyelesaian laporan ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang.

Bali, 25 November, 2025



Firman Nauval Ramadhan
NIT. 30623013



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Manfaat (OJT)	2
1.2.1 Maksud.....	2
1.2.2 Manfaat	2
BAB 2 PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS).....	4
2.1.2 Bandara I Gusti Ngurah Rai).....	5
2.2 Data Umum Lokasi OJT	7
2.3 Struktur Organisasi Lokasi OJT	9
2.3.1 Struktur Organisasi.....	9
2.3.2 Struktur Organisasi Services PT JAS DPS	9
2.3.3 Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS	10
BAB 3 TINJAUAN TEORI	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	11
3.1.1 Wilayah Kerja	13
3.1.2 Prosedur Pelayanan	16
3.2 Jadwal.....	18
3.3 Tinjauan Teori	20
3.4 Permasalahan.....	22
BAB 4 PENUTUP.....	42
1.1 Simpulan	42
1.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu program pembelajaran wajib yang dilaksanakan oleh taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dengan tujuan untuk mengintegrasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik langsung di dunia kerja. Melalui kegiatan OJT, taruna diharapkan mampu memahami dan menerapkan keterampilan serta pengetahuan yang relevan dengan bidang transportasi udara, khususnya dalam aspek pelayanan kepada penumpang di lingkungan bandar udara.

Pelayanan prima (*excellent service*) merupakan kunci utama dalam industri penerbangan modern yang menuntut profesionalisme tinggi serta orientasi terhadap kepuasan pelanggan. Setiap penumpang berhak memperoleh pelayanan yang ramah, cepat, dan aman tanpa memandang kondisi fisik, usia, maupun kebutuhan khusus. Dalam hal ini, *PT JAS Airport Services* berperan penting sebagai perusahaan penyedia layanan *ground handling* yang turut memastikan kelancaran dan kenyamanan operasional penerbangan melalui divisi *Service Assistant (SVC)*.

Divisi *Service Assistant (SVC)* memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pendampingan kepada berbagai kategori penumpang, tidak hanya pengguna kursi roda (*WCHR/S/C*), tetapi juga penumpang sakit, anak di bawah umur (*UM/YP*) yang bepergian tanpa pendamping, serta awak kabin (*crew* dan *pilot*) yang membutuhkan bantuan selama masa transit. Seluruh kegiatan pelayanan tersebut merupakan bentuk nyata penerapan konsep *Customer Care*, yaitu pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna jasa.

Melalui kegiatan OJT yang dilaksanakan di *Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*, penulis memperoleh kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam proses pelayanan penumpang oleh petugas SVC. Pengalaman ini memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana nilai-nilai pelayanan prima diterapkan di lapangan, sekaligus menunjukkan peran penting SVC dalam membentuk citra

positif dan profesionalisme *PT JAS Airport Services* sebagai perusahaan penyedia layanan kebandarudaraan yang unggul.

1.2 Maksud dan Manfaat (OJT)

1.2.1 Maksud

Maksud dari (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Menjadi sarana bagi *PT JAS Airport Services* untuk memperkenalkan sistem dan standar operasional pelayanan kepada calon tenaga kerja muda yang kompeten.
2. Membantu perusahaan dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang pelayanan kebandarudaraan.
3. Meningkatkan citra perusahaan melalui keterlibatan aktif dalam pendidikan dan pelatihan taruna sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan profesional.
4. Memberikan masukan atau sudut pandang baru dari taruna yang dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kualitas layanan, khususnya dalam penerapan konsep *Customer Care*.

1.2.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Taruna memperoleh pengalaman nyata mengenai kondisi kerja bandara yang cepat, dinamis, dan membutuhkan koordinasi intensif antarunit seperti imigrasi, bea cukai, airline representative, dan ground handling lainnya.
2. Pengalaman dalam melayani penumpang, menangani kebutuhan khusus (WCHR/S/C), mengelola dokumen pelayanan, serta berkoordinasi lintas unit membantu meningkatkan kompetensi taruna di bidang pelayanan kebandarudaraan.
3. Meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dengan unit kerja lain di lingkungan bandar udara.

4. Taruna dapat menerapkan konsep pelayanan penumpang, komunikasi, prosedur keselamatan, serta standar operasional (SOP) yang telah dipelajari selama perkuliahan secara langsung pada situasi dunia kerja.



BAB 2

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS)

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS Airport Services) merupakan salah satu perusahaan ground handling terbesar di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1984. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan penunjang penerbangan, termasuk pelayanan penumpang (Passenger Handling), bagasi (Baggage Handling), ramp handling, cargo & mail handling, serta layanan premium lounge di berbagai bandara di Indonesia. Setelah sukses beroperasi di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta, PT JAS memperluas jaringannya ke beberapa bandara besar lain di Indonesia, salah satunya Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, yang merupakan gerbang utama pariwisata nasional dan salah satu bandara tersibuk di Indonesia. PT JAS mulai beroperasi di Bandara I Gusti Ngurah Rai sekitar awal tahun 1990-an, seiring meningkatnya kebutuhan layanan penerbangan internasional ke Bali. Saat itu, JAS hadir untuk memberikan standar layanan ground handling berkelas internasional bagi maskapai asing dan domestik yang melayani penerbangan ke Pulau Dewata. Selama perkembangannya, PT JAS di Bandara I Gusti Ngurah Rai telah menangani berbagai maskapai besar seperti Singapore Airlines, Cathay Pacific, Emirates, Qatar Airways, Jetstar Asia, AirAsia, dan lainnya.

Selain itu, PT JAS juga menjadi mitra utama layanan VIP dan charter flight, serta menyediakan layanan premium lounge (JAS Premier Lounge) yang melayani penumpang kelas bisnis dan first class dari berbagai maskapai internasional. JAS di Bali juga aktif mendukung kegiatan event internasional yang diadakan di Pulau Bali, seperti KTT G20 (2022), IMF-World Bank Meeting (2018), dan berbagai event kenegaraan lain, dengan memastikan pelayanan penanganan pesawat kepresidenan, tamu negara, serta logistik berjalan lancar sesuai standar keselamatan dan keamanan penerbangan.



Gambar 2. 1 *Logo JAS Airport Services*

2.1.2 Bandara I Gusti Ngurah Rai)

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara terbesar, ter-sibuk, dan paling strategis di Indonesia. Bandara ini terletak di Kelurahan Tuban, Keca-matan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali, berjarak sekitar 13 kilometer di sebelah se-latan Kota Denpasar. Bandara ini menjadi pintu gerbang utama Pulau Bali bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, serta memiliki peran penting dalam mendukung sek-tor pariwisata, ekonomi, dan transportasi udara nasional.

Bandara ini pertama kali dibangun pada tahun 1931 oleh Pemerintah Hindia Belanda dengan nama Pelabuhan Udara Tuban (Tuban Airfield). Pada masa itu, bandara hanya memiliki landasan tanah sepanjang 700 meter dan digunakan untuk penerbangan skala kecil. Ketika masa pendudukan Jepang pada tahun 1942, landasan pacu diperpanjang men-jadi 1.200 meter dan mulai digunakan untuk kepentingan militer, khususnya sebagai pangkalan udara angkatan laut Jepang.

Setelah Indonesia merdeka, pengelolaan bandara diambil alih oleh Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Perhubungan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan transportasi udara dan perkembangan pariwisata Bali, pada tahun 1960-an, pemerintah mulai melakukan perencanaan pengembangan besar-besaran terhadap bandara ini.

Pembangunan dimulai pada tahun 1965 dengan proyek perluasan landasan pacu dari 1.400 meter menjadi 2.700 meter, termasuk

pembangunan terminal baru untuk penerbangan internasional. Proyek tersebut selesai pada tahun 1969, dan pada tahun 1978, bandara resmi diubah namanya menjadi Bandar Udara Ngurah Rai, untuk menghormati pahlawan nasional asal Bali, I Gusti Ngurah Rai, yang gugur dalam Perang Puputan Margarana tahun 1946.

Dalam perkembangannya, Bandara I Gusti Ngurah Rai mengalami berbagai tahap modernisasi guna menyesuaikan dengan meningkatnya jumlah penumpang dan pergerakan pesawat. Peningkatan fasilitas besar dilakukan pada tahun 2013, di mana dibangun terminal internasional baru seluas 120.000 m², sementara terminal lama dialihfungsikan menjadi terminal domestik. Landasan pacu juga diperpanjang menjadi 3.000 meter dengan lebar 45 meter, memungkinkan pendaratan pesawat berbadan lebar seperti Boe-ing 747 dan Airbus A350.

Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura I (kini bernama PT Angkasa Pura Indonesia – InJourney Airports). Sebelum pandemi COVID-19, Bandara I Gusti Ngurah Rai melayani lebih dari 24 juta penumpang per tahun, menjadikannya bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta, dan termasuk dalam 10 besar bandara tersibuk di Asia Tenggara.

Selain itu, Bandara I Gusti Ngurah Rai juga dikenal sebagai bandara berkonsep ramah lingkungan (Green Airport), dengan penerapan sistem pengelolaan energi dan limbah yang efisien serta ramah lingkungan. Bandara ini memiliki dua terminal utama, yaitu:

1. Terminal Domestik, yang melayani penerbangan antarkota di Indonesia.
2. Terminal Internasional, yang melayani penerbangan ke berbagai negara di Asia, Timur Tengah, Australia, dan Eropa.

Sebagai salah satu pusat kegiatan penerbangan tersibuk di Indonesia, Bandara I Gusti Ngurah Rai menjadi lokasi penting bagi berbagai perusahaan penyedia jasa ground handling, termasuk PT JAS Airport

Services. Di bawah perusahaan ini, divisi Service Assistant (SVC) berperan dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang, seperti pendampingan pengguna kursi roda (WCHR/S/C), penumpang sakit, anak di bawah umur tanpa pendamping (UM/YP), dan awak kabin (crew dan pilot) selama masa transit.

Dengan sejarah panjang, fasilitas modern, serta peran vital dalam dunia penerbangan dan pariwisata, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai tidak hanya menjadi kebanggaan masyarakat Bali, tetapi juga mencerminkan citra profesionalisme dan keramahan Indonesia di mata dunia internasional.

2.2 Data Umum Lokasi OJT

Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta
Bentuk Badan Usaha	Perseroan Terbatas
Tahun Berdiri	1984
Tahun Beroperasi	1985
Dasar Hukum	Perseroan didirikan pada tanggal 8 Juni 1984 berdasarkan Akta No. 12 yang dibuat di hadapan Notaris Soeleman Ardjasmita. Akta pendirian tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia sebagaimana Surat Keputusan No. C2-7650.HT.01.01.TH.86, tanggal 31 Oktober 1986, dan diumumkan dalam Berita Negara No. 99, Tambahan No. 1562, tanggal 12 Desember 1986. Anggaran Dasar Perseroan telah mengalami beberapa kali perubahan dengan perubahan terakhir Akta No. 7 tanggal 11 Mei 2021 ("Akta No 7/2021") yang pemberitahuan Anggaran Dasarnya telah diterima dan dicatat dalam Sistem Administrasi Badan Hukum Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana ternyata dalam surat tanggal 7 Juni 2021 Nomor AHUAH.01.03-0355488 dan Akta Nomor 7 tanggal 25 Agustus 2022 ("Akta No 7/2022") yang telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana ternyata dalam Surat Keputusan Nomor AHU0065570.AH.01.02 Tahun 2022 tanggal 13 September 2022.

Bidang Usaha	Pelayanan terhadap PRIVIA Airport Concierge, Ground Handling, Cargo handling, Passanger handling, Lounge Service, JAS Academy, dan Flight Support.
Maskapai yang Dilayani	Melayani lebih dari 56 maskapai domestik dan internasional, seperti Singapore Airlines, Emirates, Cathay Pacific, Etihad Airways, EVA Air, dan Lufthansa.
Lokasi Cabang	Beroperasi di 9 bandara utama di Indonesia, termasuk Soekarno-Hatta (CGK), Ngurah Rai (DPS), Kualanamu (KNO), Juanda (SUB), dan Yogyakarta International Airport (YIA).



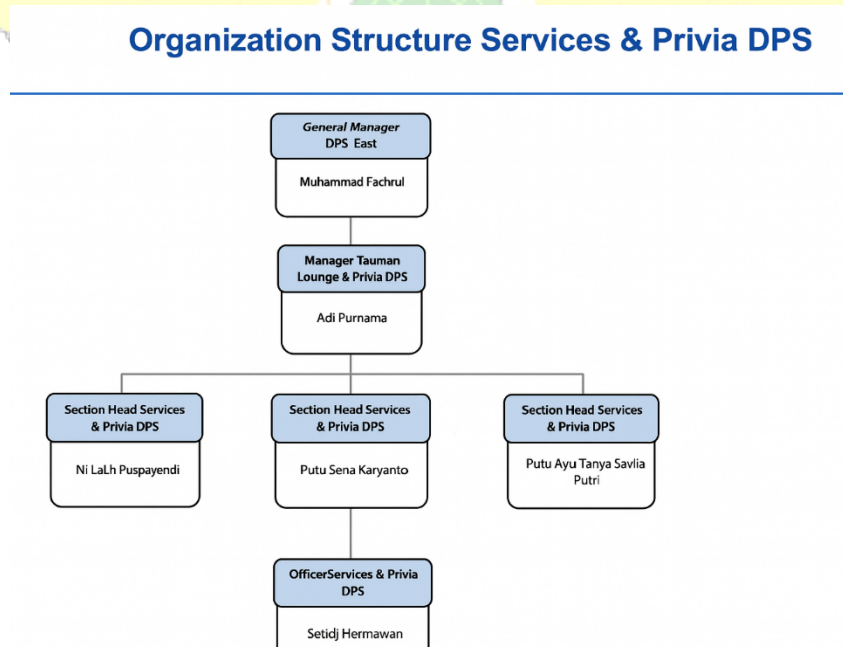
2.3 Struktur Organisasi Lokasi OJT

2.3.1 Struktur Organisasi



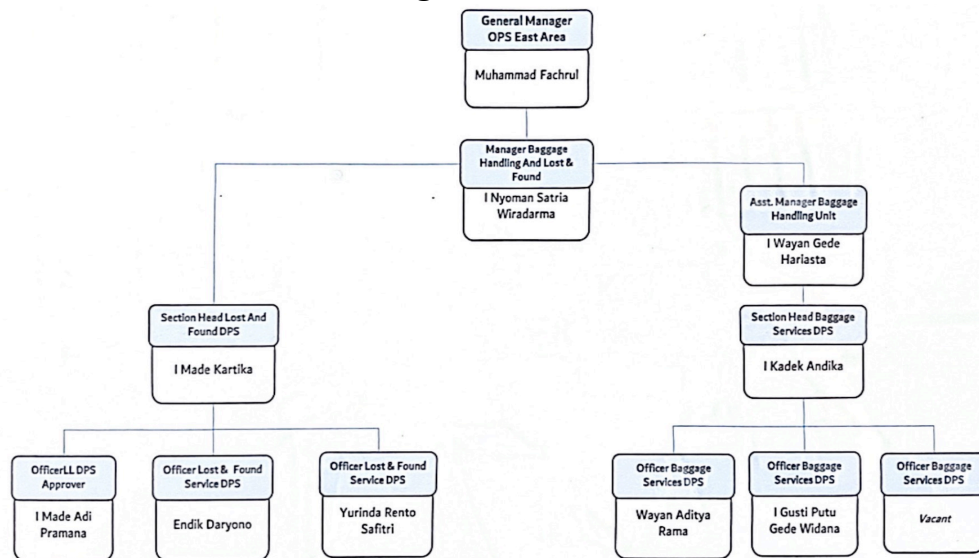
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta

2.3.2 Struktur Organisasi Services PT JAS DPS

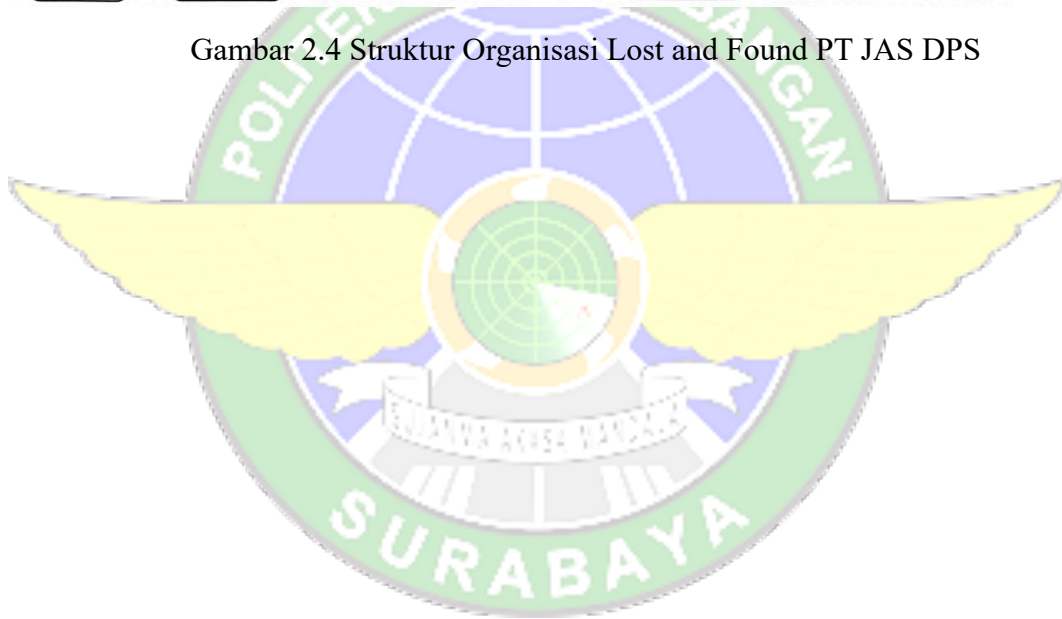


Gambar 2.4 Struktur Organisasi Services dan Privia PT JAS DPS

2.3.3 Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS



BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT) dilaksanakan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services yang beroperasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan di lingkungan kerja nyata, khususnya dalam bidang pelayanan penumpang di bandara. Selama pelaksanaan OJT, taruna ditempatkan pada beberapa unit kerja yang menjadi bagian penting dalam operasional pelayanan PT JAS, yaitu divisi Services dan Lost and Found.

Divisi Services bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang, baik penumpang reguler maupun penumpang dengan kebutuhan khusus (special assistance passenger). Tugas di bidang ini meliputi pelayanan kedatangan (arrival) dan keberangkatan (departure) penumpang, pendampingan bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti WCHR, WCHS, dan WCHC, serta koordinasi dengan petugas gate, check-in counter, imigrasi, dan bea cukai untuk memastikan kelancaran proses pelayanan. Selain itu, petugas juga bertanggung jawab dalam pencatatan dan pelaporan kegiatan pelayanan melalui checklist arrival dan departure, serta memberikan asistensi khusus bagi penumpang seperti Unaccompanied Minor (UM), Young Passenger (YPTA), dan crew assistance (MAAS Crew).



Gambar 3.1 Assist UM

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Senin, 20 Oktober 2025)

Sementara itu, divisi Lost and Found berperan dalam menangani keluhan dan laporan terkait kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat (registered baggage). Ruang lingkup pekerjaan di divisi ini mencakup penerimaan laporan kehilangan dari penumpang, pelacakan dan pencarian bagasi melalui sistem informasi bandara serta koordinasi dengan pihak maskapai untuk proses penyelesaian atau penggantian bagasi. Petugas juga bertugas menyusun laporan harian terkait jumlah dan status penyelesaian bagasi yang dilaporkan hilang, sehingga dapat memastikan setiap permasalahan terselesaikan sesuai prosedur yang berlaku.



Gambar 3.2 Mengantarkan Bagasi yang Tertinggal atau Hilang

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Selasa, 18 November 2025)

Selama menjalani OJT, taruna ditempatkan di beberapa area operasional utama, meliputi area kedatangan (arrival area) yang berfokus pada penanganan penumpang yang baru tiba, termasuk pelayanan special assistance dan proses pengambilan bagasi, area keberangkatan (departure area) yang melayani penumpang sejak proses check-in hingga boarding gate, serta area customer service yang menangani permintaan informasi dan keluhan penumpang. Selain itu, taruna juga ditempatkan di area lost luggage untuk menangani administrasi dan investigasi terhadap bagasi yang hilang atau rusak.

Pelaksanaan OJT mengikuti jadwal operasional PT JAS yang disesuaikan dengan jadwal penerbangan di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Taruna melaksanakan kegiatan dalam sistem kerja shift pagi dan sore dengan durasi rata-rata enam hingga delapan jam per hari. Setiap awal dan akhir shift dilakukan briefing sebagai bentuk koordinasi dan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan. Selama melaksanakan OJT, taruna diwajibkan untuk mematuhi seluruh Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku, menjaga kerahasiaan data perusahaan dan penumpang, serta menunjukkan sikap profesional, disiplin, komunikatif, dan bertanggung jawab dalam setiap pelaksanaan tugas. Melalui kegiatan ini, diharapkan taruna dapat memperoleh pengalaman nyata di lingkungan kerja bandara serta meningkatkan kompetensi dan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja di bidang transportasi udara

3.1.1 Wilayah Kerja

Selama melaksanakan kegiatan On The Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, taruna ditempatkan pada beberapa wilayah kerja yang mencerminkan aktivitas operasional pelayanan penumpang secara menyeluruh. Setiap wilayah memiliki fungsi dan karakteristik tersendiri yang saling berkaitan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan di bandara.

Adapun unit yang menjadi tempat pelaksanaan OJT meliputi:

1. Services

Unit Services merupakan bagian operasional yang bertugas menangani kebutuhan penumpang secara langsung, khususnya mereka yang membutuhkan bantuan tambahan selama berada di area bandara. Pada unit ini, taruna mendapatkan pengalaman dalam memastikan seluruh proses mobilitas penumpang berjalan aman, nyaman, dan sesuai prosedur. Tugas di Services meliputi pendampingan terhadap penumpang berkebutuhan khusus, penanganan permintaan kursi roda, membantu mengarahkan penumpang menuju fasilitas bandara, serta memastikan penumpang dapat melalui tahapan keberangkatan atau kedatangan tanpa hambatan. Unit ini juga berperan dalam memastikan penumpang memahami alur perjalanan dengan memberikan penjelasan sederhana secara verbal maupun nonverbal. Selain itu, Services turut menjaga kelancaran operasional dengan melakukan koordinasi kontinu bersama pihak maskapai dan unit lainnya ketika terjadi permintaan pelayanan mendadak atau perubahan informasi penerbangan. Melalui penempatan di unit ini, taruna memahami bagaimana pelayanan langsung kepada penumpang menuntut kesiapan, keramahan, serta kemampuan beradaptasi terhadap berbagai situasi.



*Gambar 3.1 Office Services
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)*

2. Baggage Services (Lost and Found)

Lost and Found adalah unit yang berfokus pada penanganan seluruh permasalahan yang berkaitan dengan bagasi penumpang. Di unit ini, taruna mempelajari bagaimana suatu laporan bagasi ditangani mulai dari proses penerimaan informasi, pencarian data bagasi, hingga penyelesaian administrasi. Lost and Found bertugas mencatat dan menindaklanjuti setiap kasus bagasi tertunda, hilang, rusak, atau tertukar, serta memastikan informasi yang diterima dari maskapai sesuai dengan kondisi di lapangan. Taruna juga terlibat dalam proses pelabelan bagasi (rush/transfer), penginputan data penumpang, penyusunan laporan harian, serta pengecekan fisik bagasi yang dititipkan atau akan dikirim kembali kepada pemiliknya. Melalui pengalaman ini, taruna memperoleh pemahaman mengenai pentingnya ketelitian dalam pengecekan dokumen, akurasi data, serta komunikasi yang jelas kepada penumpang maupun pihak maskapai. Unit Lost and Found memberikan gambaran nyata bahwa penanganan bagasi merupakan komponen penting yang sangat menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan bandara.



Gambar 3.2 Office Baggage Services
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

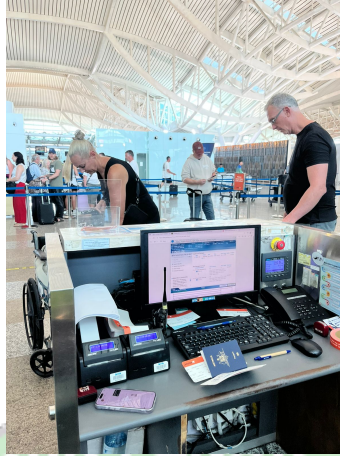
3.1.2 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara terstruktur dan berpedoman pada Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku. Tujuan dari prosedur ini adalah untuk memastikan seluruh kegiatan pelayanan kepada penumpang, baik pada saat kedatangan (arrival) maupun keberangkatan (departure), dapat berjalan secara aman, efektif, dan efisien. Pelaksanaan prosedur ini juga mencerminkan profesionalitas dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar maskapai dan otoritas bandara.

Pada tahap arrival, petugas services bertugas untuk memeriksa daftar penumpang dengan kebutuhan khusus (special handling) berdasarkan data yang diterima dari sistem dan koordinasi dengan petugas maskapai. Petugas kemudian memastikan ketersediaan peralatan pendukung seperti kursi roda (wheelchair/WCHR) dalam kondisi baik dan siap digunakan. Setelah pesawat mendarat dan diizinkan mendekat ke pintu pesawat, petugas mendampingi penumpang dari dalam pesawat menuju area kedatangan dengan tetap memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan. Petugas juga membantu proses pemeriksaan imigrasi, pengambilan bagasi, hingga pemeriksaan bea cukai, serta memastikan penumpang dengan kebutuhan khusus bertemu dengan pihak penjemputnya sebelum meninggalkan area bandara.

Sementara itu, pada tahap departure, petugas bertanggung jawab memastikan seluruh penumpang dengan kebutuhan khusus telah tiba di area check-in dan siap untuk proses keberangkatan. Petugas melakukan pengecekan kondisi penumpang untuk memastikan mereka dalam keadaan layak terbang (fit to travel) serta membantu proses check-in bagasi dan pencetakan boarding pass. Setelah itu, petugas mendampingi penumpang menuju boarding gate dan memastikan mereka tiba tepat waktu sebelum proses boarding dimulai. Koordinasi dilakukan dengan petugas gate dan cabin crew untuk memastikan penumpang dengan kebutuhan khusus mendapat prioritas masuk pesawat dengan aman dan nyaman. Seluruh

kegiatan tersebut dicatat dalam checklist departure sebagai bentuk dokumentasi dan tanggung jawab kerja.



Gambar 3.1.2.2 Membantu Proses Check-In

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Rabu, 15 Oktober 2025)

Selain itu, dalam prosedur pelayanan juga termasuk penanganan terhadap Unaccompanied Minor (UM) dan Young Passenger (YPTA), yaitu anak-anak yang melakukan perjalanan tanpa pendamping. Petugas memastikan seluruh dokumen dan formulir UM/YPTA telah terisi lengkap, mendampingi penumpang selama proses keberangkatan maupun kedatangan, serta melakukan serah terima dengan pihak maskapai atau penjemput sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Untuk penanganan crew arrival, petugas memastikan identitas dan jumlah awak kabin sesuai dengan manifest penerbangan (GENDEC) serta melakukan pendampingan hingga ke area transportasi atau hotel yang telah disediakan.



Gambar 3.1.2.3 Assist Crew Qatar Hingga ke Area Parkiran
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Jumat, 17 Oktober 2025)

Prosedur pelayanan juga mencakup penanganan penumpang dengan status khusus seperti NTL (Not to Land) dan INAD (Inadmissible Passenger). Dalam kondisi ini, petugas melakukan koordinasi dengan pihak maskapai dan otoritas imigrasi untuk memastikan penumpang ditangani sesuai peraturan yang berlaku, termasuk proses refund visa, penginapan sementara, serta pengaturan penerbangan kembali jika diperlukan. Setiap langkah pelayanan dilakukan dengan prinsip kehati-hatian, empati, dan kepatuhan terhadap peraturan bandara.

Secara keseluruhan, pelaksanaan prosedur pelayanan di PT JAS menuntut ketelitian, kemampuan komunikasi, serta kerja sama tim yang baik antarunit. Setiap petugas diharapkan dapat menjalankan tugas sesuai SOP yang telah ditetapkan agar tercipta pelayanan yang profesional, aman, dan memberikan kenyamanan maksimal bagi seluruh penumpang, terutama bagi mereka yang memerlukan bantuan khusus.

3.2 Jadwal

Kegiatan On The Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, yaitu mulai dari tanggal 1 Oktober hingga 30 November 2025. Pelaksanaan kegiatan ini mengikuti pola kerja shift yang disesuaikan dengan jadwal operasional penerbangan dan kebutuhan pelayanan di lapangan. Pembagian shift dilakukan agar pelayanan dapat berjalan selama 24 jam penuh, mengingat aktivitas penerbangan di Bandara I Gusti Ngurah Rai berlangsung secara terus-menerus.

Adapun pembagian waktu kerja terbagi menjadi dua shift utama, yaitu shift pagi dan shift sore. Shift pagi dimulai pada pukul 06.00 hingga 14.00 WITA, sedangkan shift sore berlangsung dari pukul 14.00 hingga 22.00 WITA. Dalam kondisi tertentu, taruna juga dapat mengikuti shift malam apabila diperlukan oleh pihak perusahaan, terutama pada saat terjadi peningkatan jadwal penerbangan atau adanya penerbangan internasional yang tiba pada malam hari.

Sebelum pelaksanaan kegiatan setiap hari, seluruh taruna diwajibkan mengikuti briefing yang dipimpin oleh Leader on Duty. Briefing ini bertujuan untuk memberikan informasi terkini mengenai jadwal penerbangan, jumlah penumpang dengan kebutuhan khusus, kondisi peralatan seperti kursi roda, serta pembagian tugas antarpetugas. Setelah briefing, taruna menempati pos masing-masing sesuai dengan penugasan, seperti area services, boarding gate, customer service, atau lost and found.

Selama pelaksanaan OJT, taruna tidak hanya menjalani kegiatan pelayanan rutin, tetapi juga mengikuti kegiatan evaluasi harian bersama supervisor dan petugas lapangan. Evaluasi dilakukan untuk meninjau kinerja, kedisiplinan, serta kesesuaian pelaksanaan tugas dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku. Selain itu, taruna juga diwajibkan mengisi logbook kegiatan harian sebagai bentuk dokumentasi resmi yang berisi catatan aktivitas, pengalaman, dan kendala yang dihadapi selama bertugas.

Dengan adanya pembagian jadwal kerja yang teratur dan sistem evaluasi yang berkesinambungan, pelaksanaan OJT diharapkan dapat memberikan pengalaman nyata kepada taruna dalam memahami pola kerja profesional di lingkungan operasional bandara. Jadwal yang fleksibel dan dinamis ini juga melatih taruna untuk beradaptasi terhadap ritme kerja industri penerbangan yang menuntut ketepatan waktu, tanggung jawab tinggi, serta kemampuan koordinasi yang baik

antarunit.

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																						
SCHEDULE OJT POLTEKBANG SURABAYA																																						
NO	NAME	No TLP	SIGN	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
				MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	Agusanta R Dapari	08576315913	DA	9	8	X	15	14	11	X	15	14	X	9	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	10	9	X	14	14	X	11	9	7	X	15	10		
2	Ananda Christian Blantoro	081247651028	CA	9	14	X	14	11	X	7	7	9	X	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	9	7	7	X	15	14	X	11	10	X	14	14	X		
3	Angga Pratama Widyantoro	085728682509	PW	9	X	9	7	X	15	14	11	X	14	14	11	X	7	8	X	11	10	X	15	14	X	9	8	X	15	11	10	X	15	14	X	9		
4	Annish Qotrunnada Purwanto	81259740734	AP	9	14	X	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	15	14	X	9	8	X	14	11	X	14	11	X	7		
5	Artling Fadhul Anisa	85768848234	AA	9	11	10	X	9	X	15	14	X	7	7	X	15	14	X	15	14	11	X	9	8	7	X	9	8	X	14	11	X	15	14	X	9		
6	Desak Putu Nerya Sesshi Anatha	081236370365	PN	9	7	8	X	11	9	X	7	7	X	9	8	X	7	9	8	X	9	8	7	X	14	14	X	7	7	X	9	11	X	11	8	X		
7	Dani Khairani R Sembiring	81171500644	DK	9	14	X	8	7	7	X	15	14	X	15	14	X	11	9	7	X	15	14	X	11	9	10	X	7	7	X	15	14	10	X	7	7		
8	Dian Vitarsari Sulaehan	081365930118	DV	9	15	11	X	9	7	X	9	7	7	X	9	7	X	11	9	X	9	8	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	15	14	X	11		
9	Dina Rahma Alayeh	085731432467	RA	9	7	X	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	9	7	X	14	14	11			
10	Egita Cakra Alhafidh	81254220071	CA	9	7	7	X	X	14	14	X	8	0	7	X	14	11	9	X	14	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	7			
11	Engel Santika Purba	82261913355	SP	9	9	X	15	14	11	X	9	7	X	9	7	X	15	14	11	X	11	9	8	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	X	9			
12	Fahrunisa Ananda	82146389979	FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	11	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	11	9	7	X	15	14	X	8		
13	Firman Naawal Ramadhan	89508059361	NR	9	14	X	7	7	7	X	14	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	7	7	X	14	11	X	15	11	10	X	7	7	X	9			
14	Gaili Xeni Amelia Putri	085157147331	IA	9	7	X	8	7	7	X	15	14	11	X	9	7	X	15	14	14	X	11	8	X	9	8	X	14	14	X	7	7	X	15	14	X	9	

ACKNOWLEDGE BY

Manager Terminal

PREPARED BY

Putu Sena Karyanto

1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing flight.
2. Schedule subject to change depend on operational need and reason.
3. Change shift, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on JES as procedure.
4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 2400 PM one day before duty for morning shift, one hour before duty for afternoon and evening shift.
5. All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes to JES

Acknowledge by,

Prepared By,

Manager Terminal
Adi Purnama

Putu Sena Karyanto

Gambar 3.2 Jadwal

3.3 Tinjauan Teori

Dalam kegiatan On The Job Training (OJT) di bidang pelayanan penumpang, terutama pada unit Services dan Lost and Found di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, pemahaman terhadap teori-teori yang mendasari kegiatan operasional menjadi sangat penting. Tinjauan teori ini berfungsi sebagai dasar ilmiah dalam menganalisis kegiatan yang dilakukan di lapangan agar sesuai dengan prinsip pelayanan penerbangan yang profesional dan berstandar internasional.

Teori pertama yang menjadi landasan utama adalah teori pelayanan penumpang (Passenger Service Theory). Pelayanan penumpang di bandara merupakan salah satu aspek vital dalam operasional penerbangan, karena menjadi titik awal dan akhir interaksi antara penumpang dengan penyedia jasa penerbangan. Menurut International Air Transport Association (IATA), pelayanan penumpang harus mencakup aspek kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, serta empati terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam konteks PT JAS, teori ini diwujudkan melalui penyediaan layanan Special Assistance Passenger, yaitu pelayanan khusus bagi penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, usia lanjut, ibu hamil, atau anak-anak tanpa pendamping (Unaccompanied Minor/UM).

Selanjutnya, teori yang juga menjadi acuan penting adalah Standard Operating Procedure (SOP) dalam Pelayanan Penerbangan. SOP merupakan pedoman kerja

yang bersifat wajib untuk dipatuhi oleh seluruh petugas agar kegiatan pelayanan berlangsung sesuai standar keselamatan dan efisiensi. Dalam pelaksanaannya, SOP PT JAS mencakup seluruh tahapan mulai dari pre-flight briefing, pelayanan penumpang di area keberangkatan, pendampingan di area boarding, hingga penanganan penumpang saat kedatangan. Melalui penerapan SOP yang konsisten, perusahaan dapat menjamin keseragaman kualitas pelayanan, menghindari kesalahan operasional, serta menjaga reputasi perusahaan di mata mitra maskapai dan pengguna jasa.

Teori berikutnya adalah teori komunikasi dalam pelayanan (Service Communication Theory). Komunikasi yang efektif menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut teori komunikasi interpersonal, proses komunikasi antara petugas dan penumpang harus bersifat dua arah, jelas, empatik, dan disesuaikan dengan kondisi penumpang. Dalam praktiknya, petugas JAS dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, khususnya dalam menghadapi penumpang dengan keterbatasan visual atau pendengaran. Kemampuan menyampaikan informasi dengan cara yang tepat sangat menentukan keberhasilan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, konsep human relation juga menjadi bagian penting dalam teori pelayanan publik. Human relation atau hubungan antar manusia berperan dalam membangun interaksi yang harmonis antara petugas dan penumpang. Menurut teori ini, sikap ramah, sopan santun, dan empati merupakan faktor penentu dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Dalam konteks OJT, penerapan teori ini terlihat dari bagaimana petugas JAS memberikan pendampingan kepada penumpang dengan kebutuhan khusus secara penuh perhatian, sabar, dan tetap menjaga etika profesional dalam setiap tindakan.

Teori lain yang turut mendukung pelaksanaan kegiatan OJT adalah teori manajemen pelayanan (Service Management Theory), yang menekankan pentingnya koordinasi antarunit dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan penumpang di bandara tidak dapat berjalan secara individual, melainkan memerlukan kerja sama lintas sektor seperti maskapai, otoritas bandara, imigrasi, dan bea cukai. Oleh karena itu, kemampuan bekerja sama dan

berkoordinasi dengan berbagai pihak menjadi kompetensi penting yang harus dimiliki setiap petugas.

Dengan memahami berbagai teori tersebut, kegiatan OJT tidak hanya menjadi pengalaman praktik semata, tetapi juga merupakan proses pembelajaran yang memperkuat keterampilan profesional di bidang transportasi udara. Teori-teori ini membantu taruna untuk meninjau setiap kegiatan pelayanan dari sudut pandang ilmiah, sekaligus menjadi dasar dalam menganalisis efektivitas, kendala, dan solusi selama pelaksanaan OJT di PT JAS Airport Services.

3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan kegiatan (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan di lapangan, baik yang bersifat teknis maupun nonteknis. Permasalahan ini muncul akibat dinamika operasional bandara yang kompleks, karakteristik penumpang yang beragam, serta keterbatasan sumber daya yang dimiliki pada waktu tertentu. Setiap permasalahan tersebut memberikan pengalaman penting bagi taruna dalam memahami realitas kerja di dunia penerbangan, khususnya dalam bidang pelayanan penumpang.

1. Permasalahan yang paling sering dijumpai adalah kendala dalam komunikasi antara petugas dan penumpang dengan kebutuhan khusus (special assistance passenger). Beberapa penumpang dengan keterbatasan pendengaran atau penglihatan mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan, terutama ketika informasi disampaikan secara cepat di area yang ramai dan bising. Kondisi ini menuntut petugas untuk memiliki kemampuan komunikasi nonverbal yang baik serta kesabaran dalam memberikan penjelasan berulang dengan bahasa yang mudah dipahami. Namun, tidak semua petugas memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang optimal, sehingga terkadang menimbulkan kesalahpahaman kecil dalam proses pelayanan, contohnya pada hari Sabtu, 25 Oktober 2025, sekitar pukul 10.00 WITA, suasana di area pembelian visa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai tampak cukup padat. Deretan

penumpang dari berbagai negara memenuhi ruang antrean, sementara suara pengumuman bandara, percakapan wisatawan, dan aktivitas layanan imigrasi membuat lingkungan sekitar semakin bising. Di tengah kondisi tersebut, terjadi sebuah permasalahan yang cukup sering ditemui dalam pelayanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus (special assistance passenger). Saat itu, seorang penumpang dengan keterbatasan pendengaran memerlukan bantuan untuk melalui proses pembelian visa. Petugas yang bertugas sudah mencoba memberikan informasi mengenai alur prosedur, dokumen yang harus disiapkan, serta tahapan pembayaran. Namun, karena informasi disampaikan secara verbal dalam situasi yang ramai, penumpang tersebut tampak kesulitan memahami instruksi yang diberikan. Ia beberapa kali meminta penjelasan ulang, tetapi tetap terlihat kebingungan. Petugas berusaha meningkatkan komunikasi melalui gestur tangan dan menunjukkan papan informasi yang tersedia. Meskipun demikian, bahasa nonverbal yang digunakan belum cukup jelas untuk memastikan penumpang memahami seluruh prosedur. Situasi menjadi semakin rumit ketika antrean mulai memanjang dan menuntut proses pelayanan yang cepat. Beberapa penumpang lain mulai memperhatikan interaksi tersebut, yang sedikit menambah tekanan bagi petugas. Hal inilah yang memicu terjadinya beberapa kesalahpahaman kecil, seperti salah menangkap instruksi atau salah menafsirkan gestur yang diberikan. Dampaknya, proses pelayanan menjadi lebih lama dari biasanya dan menyebabkan sedikit hambatan dalam alur pelayanan visa.



Gambar 3.4 Assist dengan special passenger (tunarungu)
 Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Sabtu, 25 Oktober 2025)

2. Keterbatasan jumlah peralatan pendukung, khususnya kursi roda (wheelchair/WCHR) yang berjumlah 46 dan alat bantu mobilitas lainnya. Pada jam-jam sibuk atau saat terjadi penumpukan penerbangan internasional, jumlah kursi roda yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah penumpang yang membutuhkan. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam proses asistensi penumpang dari dan menuju area keberangkatan atau kedatangan. Meskipun petugas berupaya melakukan koordinasi antarunit untuk mengatasi kekurangan peralatan, kondisi ini tetap menjadi tantangan yang cukup sering terjadi di lapangan, contohnya pada hari Kamis, 30 Oktober 2025, sekitar pukul 13.00 WITA, aktivitas di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai berada pada salah satu periode tersibuknya. Pada jam tersebut, beberapa penerbangan internasional tiba hampir bersamaan, sehingga aliran penumpang menuju area kedatangan tampak sangat padat. Dalam kondisi ini, terjadi sebuah permasalahan yang cukup sering dihadapi oleh petugas layanan penumpang, yaitu keterbatasan jumlah peralatan pendukung, khususnya kursi roda (wheelchair/WCHR) dan alat bantu mobilitas lainnya. Saat itu, terdapat sejumlah penumpang berkebutuhan khusus yang memerlukan bantuan WCHR untuk proses perpindahan dari pesawat menuju area kedatangan. Namun, karena banyaknya permintaan yang datang secara bersamaan, jumlah kursi roda yang tersedia tidak mencukupi untuk memenuhi seluruh kebutuhan. Beberapa kursi roda

masih digunakan untuk mendampingi penumpang dari penerbangan sebelumnya, sementara permintaan baru sudah terus berdatangan dari gate lain. Kondisi ini membuat petugas harus melakukan penjadwalan ulang dan menunggu pengembalian peralatan dari unit lain sebelum dapat menangani penumpang berikutnya. Situasi semakin menantang karena jadwal pesawat yang padat membuat waktu perpindahan penumpang harus berjalan cepat. Penumpang yang membutuhkan alat bantu mobilitas terlihat menunggu dengan sedikit kebingungan, sementara beberapa keluarga pendamping mulai menanyakan estimasi waktu penyediaan kursi roda. Petugas yang berada di lapangan berusaha menenangkan para penumpang sambil terus berkomunikasi dengan unit lain melalui radio untuk mempercepat proses pengiriman peralatan. Meski koordinasi sudah dilakukan dengan baik, keterbatasan jumlah WCHR tetap menjadi faktor penghambat utama yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam alur asistensi. Keterlambatan ini tidak hanya berdampak pada waktu tunggu penumpang, tetapi juga mempengaruhi kelancaran operasional secara keseluruhan.



Gambar 3.4 Keterbatasan Jumlah Wheelchair

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 30 Oktober 2025)

3. Permasalahan berikutnya berkaitan dengan koordinasi antarunit kerja. Dalam proses pelayanan penumpang, petugas JAS harus berkoordinasi dengan berbagai pihak seperti maskapai, otoritas imigrasi, bea cukai, dan petugas keamanan bandara. Namun, perbedaan kebijakan internal atau jadwal kerja antarinstansi sering kali menyebabkan keterlambatan dalam

proses pelayanan. Misalnya, saat pendampingan penumpang dengan kebutuhan khusus melalui jalur imigrasi, terkadang terjadi antrean panjang atau keterlambatan petugas pendamping dari pihak terkait, yang dapat menghambat alur pelayanan secara keseluruhan, contohnya pada hari Selasa, 28 Oktober 2025, sekitar pukul 11.00 WITA, terjadi kendala koordinasi antarunit kerja yang cukup signifikan dalam proses pelayanan penumpang berkebutuhan khusus. Saat itu, petugas JAS mendapatkan tugas untuk melakukan pendampingan terhadap seorang penumpang lanjut usia yang baru saja mendarat dengan pesawat Jetstar JQ90 dan akan melanjutkan penerbangan koneksi menuju Emirates EK399 dengan waktu transit yang relatif terbatas. Sejak penumpang tiba di terminal kedatangan internasional, petugas JAS telah melakukan prosedur standar pelayanan seperti memastikan dokumen keberangkatan berikutnya, menyiapkan kursi roda, serta melakukan komunikasi awal dengan pihak maskapai Jetstar dan Emirates mengenai status penumpang transfer. Proses awal berjalan lancar, hingga pendampingan memasuki tahap perpindahan menuju area imigrasi untuk proses kedatangan sebelum menuju ke area transfer. Saat tiba di area imigrasi, kondisi lapangan tidak mendukung kelancaran pendampingan. Antrian penumpang internasional terlihat menumpuk akibat banyaknya kedatangan pesawat pada jam tersebut. Petugas JAS berusaha membawa penumpang melalui jalur prioritas, namun muncul kendala karena petugas pendamping dari instansi imigrasi yang bertugas mengawasi jalur prioritas belum berada di lokasi. Komunikasi yang sebelumnya telah disampaikan oleh petugas JAS kepada pihak terkait tampaknya tidak diteruskan secara merata, sehingga terjadi ketidaksiapan pada saat pelayanan dibutuhkan. Situasi semakin menantang karena terdapat perbedaan kebijakan operasional antara pihak imigrasi, maskapai Jetstar yang baru selesai menurunkan penumpang, serta maskapai Emirates yang sudah mulai melakukan persiapan boarding untuk penerbangan EK399. Emirates sempat meminta konfirmasi percepatan pendampingan karena waktu boarding semakin dekat. Namun di saat yang sama, pihak imigrasi belum siap

menyalurkan penumpang melalui jalur cepat akibat keterlambatan koordinasi internal mereka. Akibat hambatan ini, penumpang harus menunggu lebih lama di area imigrasi. Penumpang tampak kebingungan dan kelelahan karena harus berdiri cukup lama meski sudah dibantu dengan kursi roda. Petugas JAS terus berupaya menenangkan penumpang, memberikan penjelasan yang jelas, serta memastikan kebutuhan penumpang tetap terpenuhi selama proses menunggu. Namun demikian, keterlambatan pihak terkait membuat alur pelayanan tidak bisa berjalan sesuai rencana, sehingga petugas JAS tidak dapat melanjutkan pendampingan ke area transfer secepat yang diharapkan. Kendala koordinasi ini memunculkan dampak berantai pada keseluruhan proses transit penumpang. Selain memperlambat perpindahan menuju gate Emirates EK399, hambatan ini berpotensi membuat penumpang kehilangan waktu persiapan sebelum boarding. Pada akhirnya, setelah petugas imigrasi yang bertanggung jawab tiba di lokasi, penumpang baru bisa diarahkan melalui jalur prioritas dan diproses untuk melanjutkan ke penerbangan berikutnya.



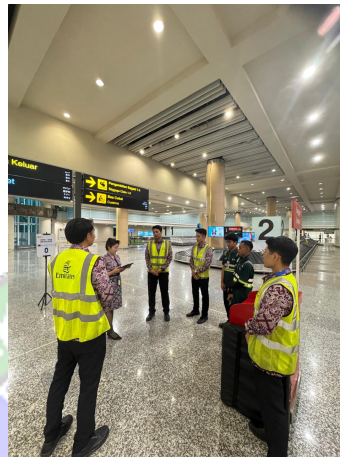
Gambar 3.4 Penumpang Berlari

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Selasa, 28 Oktober 2025)

4. Kendala nonteknis terkait disiplin dan kesiapan kerja. Beberapa petugas baru atau trainee kadang belum memahami sepenuhnya SOP (Standard Operating Procedure) yang berlaku, terutama dalam kondisi darurat atau penerbangan tidak terjadwal (unscheduled flight). Hal ini menimbulkan kesalahan kecil seperti ketidaktepatan waktu standby di gate atau kurangnya

kelengkapan administrasi dalam checklist pelayanan. Walaupun sifatnya tidak fatal, hal-hal semacam ini menjadi evaluasi penting bagi peningkatan kualitas kinerja di lapangan, contohnya Pada hari Senin, 13 Oktober 2025, sekitar pukul 14.00 WITA, suasana di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai masih ramai dengan aktivitas penerbangan siang hari. Di tengah padatnya arus penumpang, terjadi sebuah kendala nonteknis yang berkaitan dengan disiplin dan kesiapan kerja petugas, terutama yang masih berstatus trainee atau baru bergabung. Permasalahan ini menjadi perhatian karena dapat mempengaruhi kelancaran operasional pelayanan di lapangan. Pada saat itu, terdapat sebuah penerbangan tidak terjadwal (unscheduled flight) yang baru diinformasikan beberapa saat sebelum kedatangan pesawat. Kondisi seperti ini biasanya menuntut respons cepat dari petugas JAS, termasuk penyiapan alat bantu, penempatan petugas standby di gate, serta pemeriksaan administrasi melalui checklist pelayanan. Namun, karena sebagian petugas yang bertugas adalah petugas baru, beberapa prosedur tidak dijalankan dengan optimal. Salah satu trainee tampak terlambat tiba di gate yang seharusnya menjadi titik standby untuk proses asistensi penumpang berkebutuhan khusus. Keterlambatan ini menyebabkan koordinasi awal tidak berjalan sesuai rencana, sehingga petugas senior harus mengambil alih untuk mengatur ulang alur penempatan. Selain itu, saat melakukan pengecekan checklist administrasi, ditemukan beberapa bagian yang belum diisi lengkap, seperti data pendampingan penumpang dan konfirmasi kesiapan peralatan. Kekurangan ini membuat proses pencatatan pelayanan menjadi tertunda. Kesalahan kecil tersebut memang tidak mengakibatkan dampak fatal terhadap keselamatan atau proses perpindahan penumpang, namun cukup berpengaruh terhadap efisiensi kerja tim. Petugas senior terlihat memberikan arahan langsung di lapangan agar trainee memahami SOP yang berlaku, terutama mengenai pentingnya ketepatan waktu, kesiapan pribadi, dan kelengkapan administrasi dalam situasi tak terduga seperti penerbangan tambahan. Situasi ini juga memberikan gambaran bahwa tingkat kesiapan kerja sangat menentukan kecepatan respons unit layanan. Di lingkungan

bandara yang dinamis, perubahan informasi dan kondisi operasional bisa terjadi kapan saja. Oleh karena itu, setiap petugas, baik yang baru maupun yang berpengalaman, harus memahami SOP dengan baik, mampu beradaptasi dengan cepat, dan menjaga disiplin dalam menjalankan tugas agar standar pelayanan tetap terjaga.

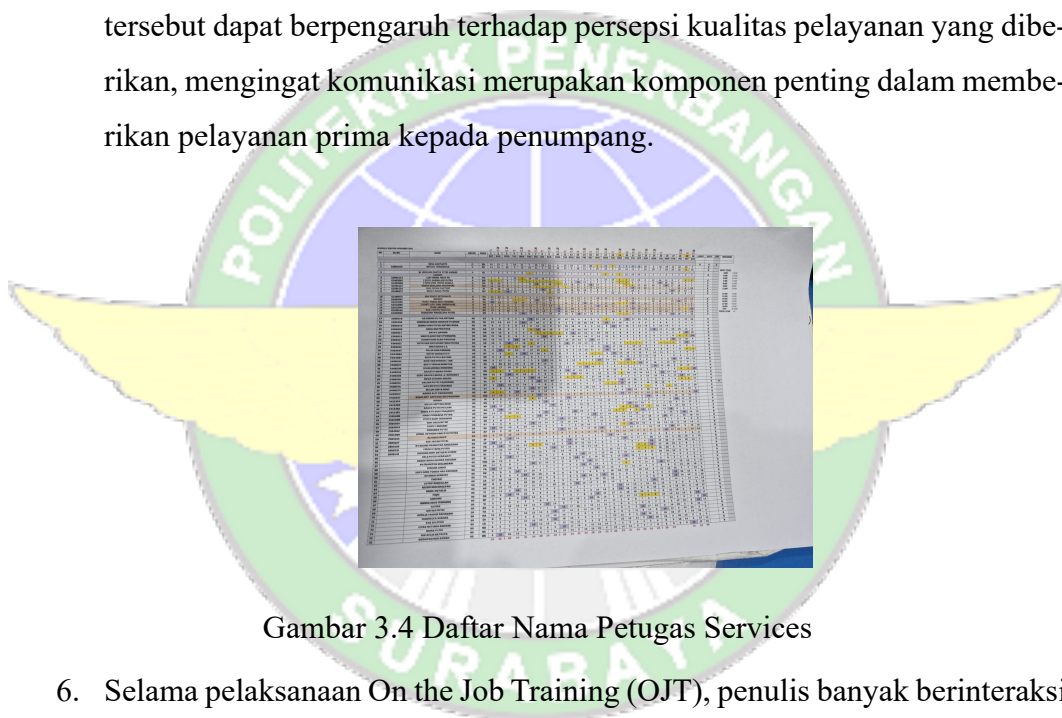


Gambar 3.4 Briefing untuk mengetahui SOP

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Senin, 13 Oktober 2025)

5. Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan petugas Service Assistant (SVC). Permasalahan pertama terletak pada aspek ketersediaan sumber daya manusia, di mana jumlah petugas service yang ada saat ini hanya berjumlah 76 orang, sedangkan kebutuhan ideal untuk menunjang kelancaran operasional secara minimal adalah 100 orang. Kekurangan 24 petugas ini menyebabkan distribusi tugas di lapangan menjadi kurang merata, terutama pada saat jam-jam sibuk atau ketika terjadi penumpukan penumpang internasional. Kondisi tersebut menimbulkan beban kerja yang lebih besar bagi petugas yang bertugas, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam proses asistensi penumpang dengan kebutuhan khusus maupun penumpang reguler. Selain itu, permasalahan berikutnya berkaitan dengan kemampuan bahasa asing yang dimiliki oleh petugas service. Berdasarkan pemetaan kompetensi, diketahui bahwa mayoritas petugas hanya menguasai

bahasa Inggris sebagai bahasa asing utama. Meskipun bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang umum digunakan di lingkungan bandara, namun tingginya intensitas kedatangan wisatawan dari negara-negara Asia seperti Tiongkok, Jepang, Korea Selatan, dan beberapa negara Timur Tengah menunjukkan bahwa variasi kemampuan bahasa petugas masih kurang memadai. Keterbatasan ini menyebabkan komunikasi antara petugas dan penumpang yang tidak dapat berbahasa Inggris menjadi kurang efektif, sehingga sering terjadi miskomunikasi terkait informasi layanan, petunjuk alur kedatangan dan keberangkatan, hingga instruksi keselamatan. Kondisi tersebut dapat berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan yang diberikan, mengingat komunikasi merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan prima kepada penumpang.



Gambar 3.4 Daftar Nama Petugas Services

6. Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT), penulis banyak berinteraksi dengan penumpang dari berbagai negara yang memiliki latar belakang budaya, gaya komunikasi, serta kebiasaan yang berbeda-beda. Perbedaan ini seringkali menimbulkan tantangan tersendiri dalam proses pelayanan, terutama ketika penumpang menunjukkan karakter atau perilaku tertentu yang memerlukan pendekatan khusus dari petugas. Melalui pengalaman pribadi yang terjadi di lapangan, ditemukan bahwa sebagian penumpang asal Timur Tengah menunjukkan sikap ramah dan baik hati, namun banyak di antara mereka tidak dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris sehingga proses penyampaian informasi harus dilakukan dengan bantuan

gestur atau google translate. Sementara itu, dalam beberapa situasi tertentu, penumpang asal India memperlihatkan gaya komunikasi yang lebih ekspresif dan emosional, sehingga petugas perlu menjaga ketenangan dan pendekatan yang persuasif agar pelayanan tetap berjalan lancar. Selain itu, penumpang asal Tiongkok cenderung bersikap kooperatif dan mudah diajak bekerja sama, namun sering mengalami kesulitan karena tidak memahami bahasa Inggris, sehingga petugas harus menggunakan metode komunikasi alternatif seperti memperlihatkan gambar, menunjuk signage, atau menggunakan aplikasi penerjemah. Sebaliknya, interaksi dengan penumpang dari negara-negara Eropa terlihat lebih mudah karena mereka umumnya dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan bersikap ramah serta terbuka untuk berdiskusi, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif. Perbedaan karakter dan gaya komunikasi antarpemumpang ini menimbulkan tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama ketika jumlah penumpang tinggi atau ketika penumpang membutuhkan penjelasan yang detail. Kurangnya kesamaan bahasa, perbedaan ekspresi emosi, serta variasi kebiasaan budaya dapat menyebabkan miskomunikasi, kebingungan, bahkan potensi komplain apabila tidak ditangani dengan pendekatan yang tepat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tantangan utama yang muncul dalam pelayanan penumpang internasional bukan hanya berkaitan dengan teknis operasional, tetapi juga dengan kemampuan petugas dalam memahami dan menyesuaikan diri terhadap keragaman gaya komunikasi dan budaya para penumpang.

Secara keseluruhan, berbagai permasalahan yang ditemukan selama OJT memberikan pemahaman nyata mengenai pentingnya profesionalisme, koordinasi, serta komunikasi yang efektif dalam dunia kerja di lingkungan bandara. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi bahan pembelajaran berharga bagi taruna untuk meningkatkan kemampuan teknis dan soft skill dalam menghadapi situasi kerja yang dinamis dan penuh tanggung jawab.

3.5 Penyelesaian Masalah

Dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul selama pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, diperlukan langkah-langkah penyelesaian yang efektif dan sesuai dengan prosedur kerja perusahaan. Penyelesaian masalah dilakukan dengan mengedepankan koordinasi, komunikasi yang baik, serta penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku agar setiap kendala dapat diatasi secara cepat, tepat, dan profesional.

1. Untuk mengatasi kendala komunikasi dengan penumpang berkebutuhan khusus, petugas melakukan serangkaian langkah yang dirancang untuk memperbaiki kualitas interaksi dan memastikan pelayanan berjalan lebih efektif. Petugas menerapkan pendekatan komunikasi interpersonal yang empatik, sabar, dan terstruktur, terutama ketika berhadapan dengan penumpang yang memiliki keterbatasan pendengaran, penglihatan, atau kemampuan memahami informasi secara cepat. Pada situasi di lapangan, petugas tidak hanya mengandalkan komunikasi verbal, tetapi juga mengoptimalkan penggunaan bahasa tubuh, gerakan tangan, mimik wajah yang jelas, serta tulisan atau catatan singkat untuk membantu penumpang memahami informasi yang disampaikan. Ketika menghadapi penumpang tuna rungu, misalnya, petugas biasanya menuliskan instruksi secara ringkas pada kertas atau menggunakan fitur pesan di perangkat seluler untuk mempercepat proses komunikasi. Sementara itu, untuk penumpang dengan keterbatasan penglihatan, petugas menggunakan teknik komunikasi dengan suara yang lebih terarah, ritme bicara yang lebih perlahan, serta kontak fisik ringan yang sopan dan sesuai prosedur untuk membantu penumpang bergerak dengan aman. Selain teknik komunikasi langsung, dukungan visual seperti papan informasi dan penunjuk arah juga dimanfaatkan oleh petugas untuk memberi pemahaman yang lebih mudah bagi penumpang. Ketika tersedia, petugas juga menggunakan gambar sederhana atau ikon universal untuk memperjelas maksud tertentu, khususnya di area ramai seperti imigrasi, baggage claim, atau check-in. Untuk memperkuat

kemampuan komunikasi ini, supervisor secara rutin memberikan arahan dan melakukan briefing sebelum petugas menangani penumpang special assistance. Pada sesi briefing ini, supervisor menjelaskan karakteristik penumpang yang akan dilayani, riwayat kendala yang mungkin dimiliki, serta pendekatan terbaik yang perlu diterapkan. Petugas juga diberikan kesempatan untuk bertanya dan memastikan bahwa setiap kebutuhan khusus dari penumpang telah dipahami sebelum turun ke lapangan. Langkah briefing ini sangat membantu dalam meminimalisir kesalahan prosedur dan mengurangi potensi kesalahpahaman antara petugas dan penumpang. Selain itu, petugas menjadi lebih siap secara mental dan emosional dalam menghadapi berbagai situasi tak terduga. Dengan adanya arahan langsung dari supervisor, setiap anggota tim memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai metode komunikasi yang paling tepat dan aman untuk digunakan. Upaya-upaya tersebut secara nyata memberikan dampak positif. Petugas melaporkan bahwa interaksi dengan penumpang menjadi lebih lancar, penumpang merasa lebih nyaman dan dihargai, serta waktu pelayanan dapat berjalan lebih efisien tanpa mengurangi unsur keselamatan. Langkah ini membuktikan bahwa peningkatan kemampuan interpersonal dan penerapan komunikasi yang adaptif merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang berkebutuhan khusus.

2. Untuk mengatasi keterbatasan peralatan seperti kursi roda (WCHR), unit pelayanan menerapkan beberapa langkah strategis yang melibatkan koordinasi aktif antarshift dan antarunit kerja. Setiap shift diwajibkan melakukan pengecekan ketersediaan peralatan sebelum dan sesudah operasional melalui sistem inventory internal. Data jumlah kursi roda yang tersedia, sedang digunakan, dalam perbaikan, atau dipinjam unit lain selalu diperbarui secara real time agar tidak terjadi miscalculasi saat pelayanan berlangsung. Dalam proses ini, Leader on Duty (LoD) memiliki peran yang sangat penting sebagai pengendali operasional di lapangan. LoD bertugas memantau pergerakan seluruh permintaan pelayanan WCHR dari berbagai

gate, baik keberangkatan maupun kedatangan. Berdasarkan prioritas penerbangan misalnya penerbangan internasional dengan volume penumpang tinggi, penerbangan transit, atau penerbangan yang membawa banyak special assistance passenger LoD menentukan distribusi kursi roda agar pemanfaatannya dapat berjalan maksimal dan efisien. Selain mengoordinasikan distribusi, LoD juga melakukan perencanaan rotasi penggunaan peralatan. Kursi roda yang baru selesai digunakan segera diarahkan untuk kembali ke titik pengumpulan peralatan terdekat, bukan dibiarkan menumpuk di satu area. Dengan cara ini, proses perpindahan peralatan menjadi lebih cepat dan terkontrol sehingga tidak menimbulkan kekosongan fasilitas di area lain yang membutuhkan. Namun, ketika permintaan pelayanan meningkat secara tiba-tiba—misalnya karena beberapa penerbangan datang bersamaan atau adanya penumpang yang belum terdata sebelumnya jumlah WCHR yang tersedia dapat menjadi tidak mencukupi. Dalam situasi seperti itu, petugas yang bertugas di gate segera melapor kepada supervisor melalui jalur komunikasi internal. Supervisor kemudian melakukan langkah darurat berupa peminjaman peralatan dari unit lain, seperti terminal domestik, arrival hall, atau bahkan unit ground handling lainnya yang sedang tidak terlalu padat. Proses peminjaman ini dilakukan dengan prosedur cepat agar tidak terjadi hambatan dalam waktu pelayanan. Begitu kursi roda tambahan tersedia, petugas langsung mengirimkannya ke lokasi penumpang untuk memastikan bahwa pelayanan tidak mengalami penundaan yang signifikan. Komunikasi yang intensif antara petugas gate, LoD, dan supervisor menjadi kunci keberhasilan dalam penanganan kondisi seperti ini. Selain itu, evaluasi rutin dilakukan di setiap akhir shift untuk menilai apakah jumlah peralatan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan operasional. Dari hasil evaluasi ini, pihak manajemen dapat mempertimbangkan penambahan unit kursi roda, perbaikan unit yang rusak, atau penyusunan SOP baru terkait distribusi peralatan pada jam-jam sibuk. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, kendala keterbatasan peralatan dapat

diminimalkan. Upaya koordinasi yang terstruktur dan respons cepat dari seluruh personel memastikan pelayanan kepada penumpang tetap berjalan lancar, nyaman, dan sesuai standar pelayanan bandara.

3. Dalam menghadapi kendala koordinasi antarunit kerja, khususnya ketika terjadi keterlambatan pelayanan akibat perbedaan jadwal, kebijakan internal, atau beban kerja antarinstansi seperti imigrasi, bea cukai, maskapai, maupun petugas keamanan bandara, petugas JAS menerapkan pendekatan komunikasi lintas unit yang proaktif. Prinsip ini menjadi dasar untuk memastikan setiap proses pelayanan, terutama bagi penumpang berkebutuhan khusus, dapat berjalan lancar meskipun ada hambatan administratif maupun operasional yang tidak terduga. Langkah pertama yang dilakukan petugas adalah menghubungi pihak terkait secara langsung. Saat terjadi antrean panjang di jalur imigrasi atau ketika petugas pendamping dari instansi lain belum hadir, petugas JAS tidak menunggu instruksi formal, melainkan segera melakukan kontak melalui telepon internal, radio komunikasi, atau mendatangi konter imigrasi dan bea cukai untuk melakukan klarifikasi. Dengan cara ini, petugas dapat mengetahui estimasi waktu pelayanan, memastikan informasi yang diterima akurat, dan memberikan kepastian kepada penumpang yang sedang didampingi. Selain komunikasi spontan, petugas juga menerapkan koordinasi terstruktur. Supervisor dan Leader on Duty (LoD) melakukan monitoring terhadap titik-titik pelayanan yang berpotensi menjadi bottleneck. Jika terlihat ada tanda-tanda keterlambatan, mereka segera berkomunikasi dengan unit lain untuk menyelaraskan alur perpindahan penumpang. Upaya ini bertujuan mencegah penumpukan penumpang di area imigrasi atau bea cukai serta memastikan penumpang mendapatkan jalur prioritas yang memang menjadi hak mereka. Di luar operasional harian, pihak JAS juga secara rutin mengadakan briefing lintas unit. Briefing ini bertujuan memberikan pemahaman yang sama mengenai SOP antarinstansi, membahas kendala yang sering muncul, serta menyusun langkah-langkah preventif yang bisa diterapkan saat kondisi lapangan berubah secara dinamis. Supervisor turut

memfasilitasi diskusi dengan unit ground handling, maskapai, otoritas bandara, dan instansi pemeriksaan untuk meningkatkan efektivitas koordinasi. Dalam beberapa situasi tertentu, JAS bahkan menerapkan escalation procedure apabila hambatan koordinasi dapat berdampak pada layanan penumpang secara keseluruhan. Supervisor akan menghubungi koordinator atau pejabat yang lebih tinggi pada unit terkait untuk mempercepat proses persetujuan atau pendampingan. Langkah ini dilakukan dengan tetap menjaga etika kerja antarinstansi dan memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan profesional. Melalui komunikasi yang proaktif, koordinasi yang kuat, serta sistem briefing yang konsisten, hambatan antarunit dapat diatasi dengan lebih cepat. Langkah-langkah ini menjadi kunci utama dalam menjaga kualitas pelayanan, mempercepat pengambilan keputusan di lapangan, serta memastikan bahwa penumpang khususnya penumpang berkebutuhan khusus tetap merasa aman, nyaman, dan terlayani dengan baik di tengah kompleksitas operasional bandara.

4. Untuk mengatasi permasalahan disiplin dan kesiapan kerja, unit pelayanan menerapkan serangkaian langkah pembinaan dan pengawasan yang lebih terstruktur. Langkah pertama dilakukan melalui pembinaan langsung oleh Leader on Duty dan supervisor, yang bertugas memastikan bahwa seluruh petugas termasuk taruna OJT memahami SOP dan memiliki kesiapan kerja yang memadai sebelum terjun ke lapangan. Setiap awal shift, seluruh petugas wajib mengikuti pre-flight briefing atau pengarahan pra-tugas. Dalam briefing ini, Leader menjelaskan pembagian tugas sesuai kebutuhan operasional hari tersebut, termasuk jumlah penerbangan, kondisi trafik penumpang, dan potensi perubahan seperti unscheduled flight atau penambahan request untuk pelayanan special assistance. Petugas juga diberikan penekanan ulang terhadap prosedur keselamatan, alur pendampingan penumpang, serta protokol komunikasi lintas unit agar tidak terjadi kesalahan koordinasi saat operasional berlangsung. Pada sesi briefing ini pula taruna OJT mendapatkan arahan tambahan terkait etika kerja, ketepatan waktu, kesiapan fisik, serta pentingnya kelengkapan

administrasi seperti pengisian checklist pelayanan. Dengan demikian, petugas baru mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai standar kerja yang harus dipenuhi dan apa saja konsekuensi dari kelalaian kecil yang mungkin terjadi di lapangan. Selama operasional berlangsung, supervisor melakukan pengawasan langsung di titik-titik layanan seperti gate keberangkatan, area kedatangan, dan jalur imigrasi untuk memastikan seluruh petugas menjalankan tugas sesuai standar. Apabila ditemukan ketidaktepatan seperti keterlambatan standby, kurangnya kelengkapan peralatan pribadi, atau kesalahan alur pelayanan, supervisor akan memberikan koreksi secara langsung agar kesalahan tidak berlanjut. Setelah shift selesai, unit pelayanan mengadakan evaluasi harian untuk meninjau kembali seluruh proses operasional yang telah dilakukan. Dalam evaluasi ini, setiap petugas diberi kesempatan untuk menyampaikan laporan, kendala yang ditemui, serta saran perbaikan. Supervisor kemudian memberikan umpan balik secara objektif mengenai kinerja individu maupun tim, menyoroti aspek-aspek yang perlu diperbaiki seperti kedisiplinan waktu, ketelitian administrasi, atau pemahaman SOP. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan memperbaiki kesalahan, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran agar petugas memahami standar profesional yang harus dipenuhi. Dengan dilakukannya pembinaan, briefing teratur, pengawasan lapangan, dan evaluasi harian, tingkat disiplin dan rasa tanggung jawab petugas dapat terus ditingkatkan. Langkah-langkah ini secara konsisten membantu memperkuat kualitas pelayanan, menjaga keandalan operasional, dan memastikan semua petugas siap melayani penumpang dengan profesionalisme tinggi.

5. Untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) terkait kekurangan jumlah petugas Service Assistant (SVC) serta keterbatasan kemampuan bahasa asing, diperlukan sejumlah langkah strategis yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Upaya penyelesaian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional, menjaga kelancaran alur pelayanan, serta memastikan kualitas

layanan tetap sesuai standar perusahaan dan kebutuhan penumpang. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah penambahan jumlah personel guna menutup gap kekurangan petugas yang mencapai 24 orang dari kebutuhan minimal 100 petugas. Penambahan ini dapat dilakukan melalui rekrutmen baru secara bertahap, penyesuaian shift berdasarkan trafik penerbangan, serta optimalisasi penjadwalan agar distribusi petugas pada jam sibuk lebih proporsional. Selain itu, unit operasional dapat menerapkan sistem rotasi internal untuk memastikan beban kerja setiap petugas tetap seimbang, menghindari kelelahan, dan meminimalkan potensi kesalahan kerja. Dengan distribusi petugas yang lebih merata, proses pelayanan seperti asistensi WCHR, boarding, dan pendampingan penumpang dapat berjalan lebih efisien serta tepat waktu. Penyelesaian berikutnya berkaitan dengan peningkatan kompetensi bahasa asing, yang merupakan masalah penting mengingat keragaman penumpang yang datang dari berbagai negara. Perusahaan dapat menyelenggarakan program pelatihan bahasa asing tambahan, terutama bahasa Mandarin, Jepang, Korea, dan bahasa lain yang relevan dengan tren wisatawan mancanegara. Pelatihan dapat dilakukan secara bertahap, mulai dari tingkat dasar hingga tingkat percakapan, serta menggunakan metode yang mudah diterapkan dalam operasional harian, seperti dialog situasional yang umum terjadi di area bandara. Perusahaan juga dapat bekerja sama dengan lembaga pelatihan profesional atau universitas untuk menyediakan instruktur bersertifikat. Selain pelatihan, perlu diterapkan standarisasi alat bantu komunikasi, seperti kartu panduan visual multibahasa, signage tambahan, hingga pemanfaatan aplikasi penerjemah yang telah disetujui oleh perusahaan. Langkah ini sangat membantu petugas ketika harus melayani penumpang yang tidak mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris, sehingga potensi miskomunikasi dapat diminimalkan. Penguatan kompetensi komunikasi lintas budaya juga penting, agar petugas dapat memahami perbedaan kebiasaan dan ekspresi dari penumpang internasional, sehingga mampu memberikan pendekatan pelayanan yang

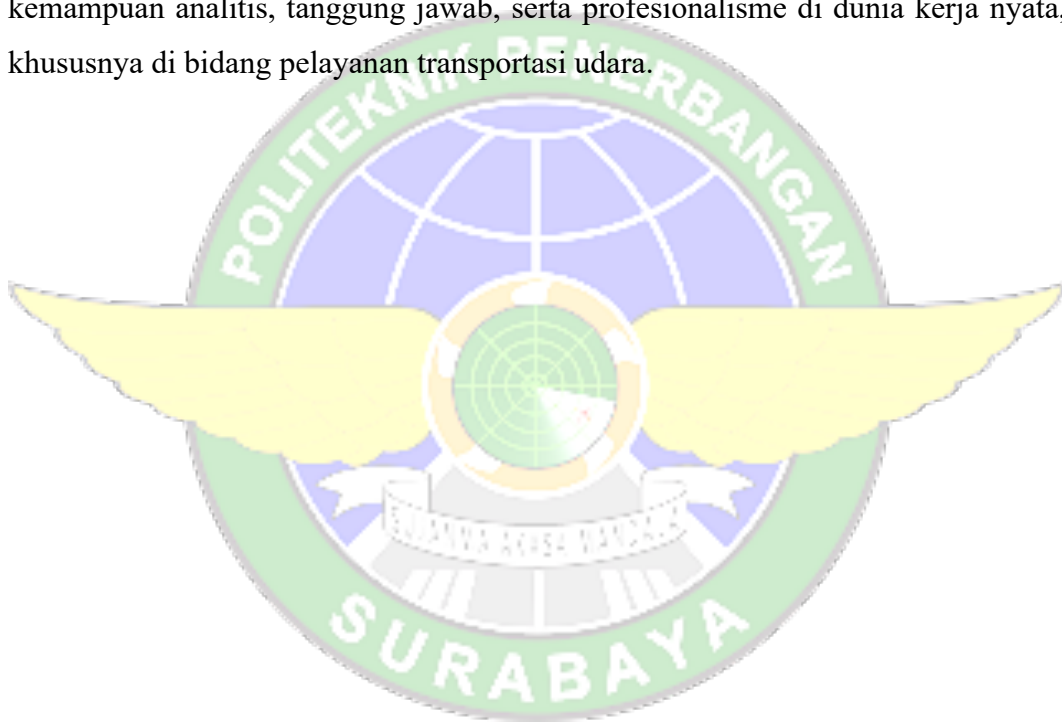
lebih tepat dan profesional. Selanjutnya, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas koordinasi antardivisi dengan cara menyempurnakan pemberitahuan data penumpang berkebutuhan khusus (WCHR) agar informasi diterima lebih awal dan lebih akurat. Sistem ini memudahkan supervisor dalam menentukan jumlah petugas yang harus disiapkan secara real-time, terutama pada periode jadwal padat. Dengan informasi yang lengkap, kebutuhan tenaga pendamping tidak lagi bersifat mendadak, sehingga tidak mengganggu penugasan yang sedang berjalan.

6. Untuk mengatasi tantangan pelayanan yang muncul akibat perbedaan budaya, karakter, serta keterbatasan bahasa antara petugas dan penumpang internasional, langkah penyelesaian yang dapat dilakukan adalah dengan memaksimalkan metode komunikasi sederhana yang tersedia, yaitu penggunaan gestur tubuh dan pemanfaatan Google Translate. Kedua metode ini merupakan cara yang paling praktis, mudah diterapkan, dan sesuai dengan kondisi di lapangan tanpa memerlukan inovasi baru atau fasilitas tambahan. Langkah pertama adalah meningkatkan kemampuan petugas dalam menggunakan gestur tubuh sebagai alat komunikasi nonverbal. Gestur tubuh sangat membantu ketika berhadapan dengan penumpang yang tidak memahami bahasa Inggris, seperti sebagian penumpang dari Timur Tengah dan Tiongkok. Petugas dapat menggunakan isyarat tangan sederhana untuk menunjukkan arah, menjelaskan alur keberangkatan atau kedatangan, meminta penumpang menunggu, atau menunjukkan prosedur tertentu. Penggunaan gestur harus dilakukan dengan cara sopan, jelas, dan tidak berlebihan, agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan tetap menghormati budaya penumpang. Gestur ini juga sangat membantu ketika penumpang terlihat kebingungan, panik, atau membutuhkan instruksi cepat tanpa percakapan panjang. Selain gestur tubuh, pemanfaatan Google Translate juga menjadi solusi penting dalam menghadapi kendala bahasa. Selama kegiatan OJT, aplikasi ini terbukti membantu proses komunikasi ketika petugas harus memberikan informasi lebih detail, seperti instruksi keselamatan, prosedur pendampingan,

maupun penjelasan mengenai layanan bandara. Petugas dapat mengetik kalimat sederhana yang ingin disampaikan, lalu menunjukkan hasil terjemahannya kepada penumpang. Cara ini lebih aman karena mengurangi risiko kesalahan interpretasi. Google Translate juga memungkinkan petugas untuk menerjemahkan kalimat yang diucapkan penumpang, sehingga interaksi tetap dapat berjalan dua arah meskipun tanpa kemampuan bahasa asing tambahan dari pihak petugas. Untuk mengurangi potensi konflik atau kesalahpahaman, petugas juga perlu menerapkan komunikasi yang tenang dan sabar, terutama ketika menghadapi penumpang yang memiliki gaya komunikasi lebih ekspresif atau emosional, seperti beberapa penumpang asal India dalam situasi tertentu. Sikap tenang membantu meredakan ketegangan dan membuat penumpang merasa dihargai, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih lancar. Hal serupa berlaku ketika menghadapi penumpang yang mudah panik atau bingung; penggunaan suara yang lembut dan isyarat yang jelas sangat membantu menciptakan suasana yang lebih kondusif. Sementara itu, untuk penumpang yang kooperatif namun tidak bisa berbahasa Inggris, seperti sebagian penumpang asal Tiongkok, kombinasi antara gestur tubuh, menunjuk signage, serta penggunaan Google Translate sudah cukup efektif untuk meluncurkan pelayanan. Dengan cara ini, petugas dapat tetap memberikan pelayanan sesuai prosedur tanpa memerlukan kemampuan bahasa tambahan. Secara keseluruhan, penyelesaian yang dapat diterapkan dalam kondisi keterbatasan bahasa meliputi penggunaan gestur tubuh, peningkatan komunikasi nonverbal, sikap tenang dan persuasif, serta pemanfaatan Google Translate sebagai alat bantu penerjemah. Dengan mengoptimalkan kedua metode yang sudah tersedia ini, petugas tetap dapat memberikan pelayanan yang efektif, menghormati keberagaman budaya, serta menjaga kelancaran operasional tanpa harus menciptakan inovasi baru atau alat komunikasi khusus. Pendekatan sederhana ini telah terbukti membantu proses pelayanan

penumpang internasional selama OJT dan dapat terus digunakan sebagai solusi praktis dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Secara keseluruhan, seluruh penyelesaian masalah yang dilakukan selama pelaksanaan OJT menunjukkan pentingnya kerja sama tim, komunikasi yang efektif, serta kepatuhan terhadap prosedur operasional standar. Melalui pendekatan ini, setiap kendala dapat diselesaikan dengan baik tanpa mengganggu kelancaran pelayanan di lapangan. Selain itu, pengalaman dalam menyelesaikan masalah secara langsung menjadi pembelajaran berharga bagi taruna untuk meningkatkan kemampuan analitis, tanggung jawab, serta profesionalisme di dunia kerja nyata, khususnya di bidang pelayanan transportasi udara.



BAB 4

PENUTUP

1.1 Simpulan

Pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi taruna dalam memahami secara langsung proses operasional dan pelayanan penumpang di lingkungan bandara. Melalui kegiatan ini, taruna tidak hanya memperoleh wawasan praktis mengenai sistem kerja di lapangan, tetapi juga mengembangkan keterampilan profesional yang diperlukan dalam dunia penerbangan.

Dari hasil pelaksanaan OJT, dapat disimpulkan bahwa peran petugas PT JAS Services sangat penting dalam menjamin kelancaran pelayanan kepada penumpang, khususnya penumpang dengan kebutuhan khusus (special assistance passenger). Petugas bertanggung jawab untuk memberikan bantuan, informasi, serta pendampingan kepada penumpang sejak proses kedatangan hingga keberangkatan. Kinerja petugas yang profesional, sigap, dan berempati menjadi faktor utama dalam menciptakan kenyamanan serta kepuasan penumpang di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Selain itu, kegiatan OJT ini juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di lapangan tidak terlepas dari berbagai tantangan operasional, seperti kendala komunikasi dengan penumpang berkebutuhan khusus, keterbatasan fasilitas, serta koordinasi lintas unit kerja. Namun, dengan adanya penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang baik, koordinasi antarpetugas, serta bimbingan langsung dari supervisor dan leader, permasalahan tersebut dapat diselesaikan secara efektif tanpa mengganggu kelancaran pelayanan.

Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT JAS Airport Services, penulis memperoleh pengalaman langsung dalam menjalankan tugas pelayanan di dua unit utama, yaitu unit Services (SVC) dan unit Lost and Found (L&F). Pada unit Services, penulis berperan dalam memberikan pendampingan kepada penumpang berkebutuhan khusus atau PRM (Passengers with Reduced Mobility), baik pada area kedatangan maupun keberangkatan internasional dan domestik.

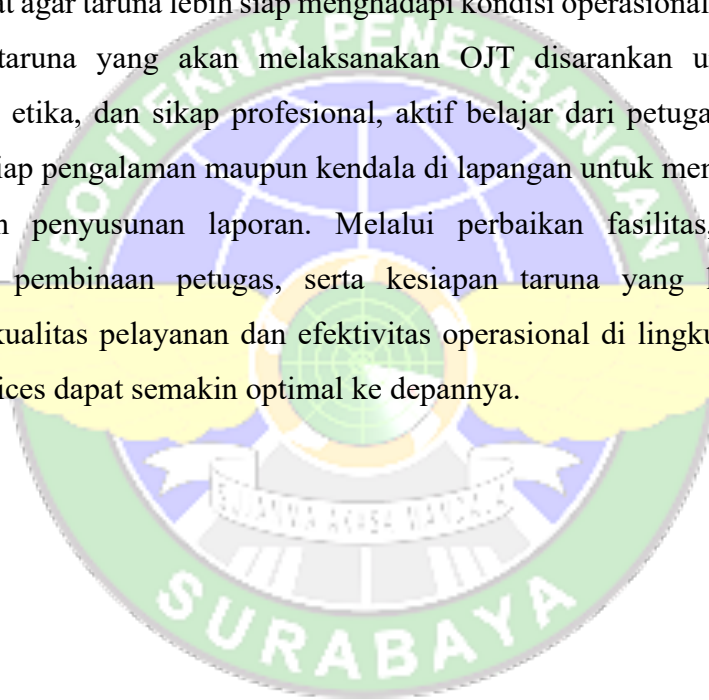
Tugas tersebut meliputi pendorongan kursi roda, membantu proses check-in, memberikan informasi mengenai alur layanan, mendampingi penumpang melalui proses imigrasi, membantu pembayaran Visa on Arrival (VoA), mendampingi pengisian Electronic Custom Declaration (E-CD), serta mengantarkan penumpang hingga ke area boarding atau area penjemputan. Dalam menjalankan tugas tersebut, penulis melihat bahwa PT JAS Services memiliki keunggulan pelayanan berupa petugas yang terlatih dan profesional, komunikasi yang humanis, serta kemampuan berkoordinasi dengan baik dengan berbagai pihak seperti maskapai, imigrasi, bea cukai, Avsec, dan otoritas bandara. Keunggulan ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan serta ICAO Annex 9 yang menegaskan pentingnya pemberian pelayanan tanpa diskriminasi kepada seluruh penumpang, termasuk penyandang disabilitas.

Selain bertugas di unit Services, penulis juga melaksanakan kegiatan operasional di unit Lost and Found, yang berfokus pada penanganan bagasi penumpang. Tugas yang dilakukan meliputi pembuatan rush tag untuk bagasi yang terlambat, pembuatan tag transfer untuk bagasi lanjutan, penyusunan daily report, serta membantu proses penanganan laporan Property Irregularity Report (PIR) yang mencakup kasus bagasi hilang, rusak, atau tertukar. Penulis juga bertugas mengantar bagasi yang akan dikirim ke Fesindo dan memastikan proses serah-terima berjalan dengan tepat. Seluruh kegiatan tersebut memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai alur penanganan bagasi, pentingnya ketelitian dalam pencatatan, serta pentingnya koordinasi dalam menjaga kelancaran operasional layanan bagasi.

1.2 Saran

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan On the Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis menyarankan agar perusahaan meningkatkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti kursi roda (WCHR) dan alat bantu mobilitas lainnya serta memperbaiki sistem rotasi peralatan untuk mencegah keterlambatan pelayanan pada jam operasional sibuk. Selain itu, diperlukan penguatan koordinasi antarunit kerja, baik internal maupun eksternal seperti imigrasi, bea cukai, maskapai, dan petugas

keamanan, melalui briefing lintas instansi secara berkala agar proses pelayanan penumpang terutama penumpang berkebutuhan khusus dapat berlangsung lebih efektif dan sinkron. Penulis juga menyarankan dilaksanakannya pelatihan komunikasi interpersonal secara rutin bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan dalam menangani penumpang dengan keterbatasan tertentu, seperti tuna rungu atau tuna netra, sehingga potensi kesalahpahaman dapat diminimalisir. Bagi lembaga pendidikan, penulis menyarankan penambahan materi praktikum terkait penanganan special assistance passenger serta pembekalan pra-OJT yang lebih komprehensif mencakup etika kerja, koordinasi lintas unit, dan manajemen situasi darurat agar taruna lebih siap menghadapi kondisi operasional yang dinamis. Selain itu, taruna yang akan melaksanakan OJT disarankan untuk menjaga kedisiplinan, etika, dan sikap profesional, aktif belajar dari petugas senior, serta mencatat setiap pengalaman maupun kendala di lapangan untuk menunjang proses evaluasi dan penyusunan laporan. Melalui perbaikan fasilitas, peningkatan komunikasi, pembinaan petugas, serta kesiapan taruna yang lebih matang, diharapkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional di lingkungan PT JAS Airport Services dapat semakin optimal ke depannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura I. (2023). Profil Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. PT Angkasa Pura I (InJourney Airports).
- Dokumentasi pribadi. (2025). Foto Kegiatan On the Job Training (OJT) PT JAS Airport Services Bandara I Gusti Ngurah Rai.
- International Air Transport Association. (2023). Airport Handling Manual (AHM). IATA.
- International Civil Aviation Organization. (2018). Annex 9 – Facilitation. ICAO.
- International Civil Aviation Organization. (2018). Annex 14 – Aerodromes. ICAO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Nurkancana, I. W., dkk. (2017). Human Relations dalam Pelayanan Publik. Rajawali Pers.
- PT Jasa Angkasa Semesta. (2023). Company Profile & Annual Report. PT JAS Airport Services.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2013). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009). Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM.