

**PENYUSUNAN KONSEP STANDARD OPERATING
PROCEDURE (SOP) PELAYANAN PENDAMPING *WHEEL
CHAIR REQUEST* (WHCR) DI PT JASA ANGKASA SEMESTA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 08 Oktober 2025 – 04 Desember 2025**



Disusun Oleh:

MUHAMMAD RAMADHAN ABYANTARA SOEPRAPTO
NIT. 30623042

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

**PENYUSUNAN KONSEP STANDARD OPERATING
PROCEDURE (SOP) PELAYANAN *PENDAMPING WHEEL
CHAIR REQUEST* (WHCR) DI PT JASA ANGKASA SEMESTA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 08 Oktober – 04 Desember 2025**



Disusun Oleh:

MUHAMMAD RAMADHAN ABYANTARA SOEPRAPTO
NIT. 30623042

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENYUSUNAN KONSEP STANDART OPERATING PROCEDURE
(SOP) PELAYANAN PENDAMPING *WHEEL CHAIR REQUEST*
(WHCR) DI PT JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Oleh:

MUHAMMAD RAMADHAN ABYANTARA SOEPRAPTO
NIT. 30623042

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

Disetujui Oleh:

Supervisor

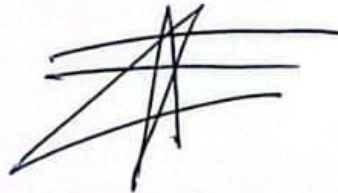
: **ARNOLDY REIHARD**
NIK. 01005006

Dosen
Pembimbing

: **Dr. DIMAS ARYA**
SOEADYFA FRIDYATAMA, S.E., M.M
NIP. 19890106 200912 1002

Mengetahui

Head of Department JAS Academy SUB
PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



MUHAMMAD FARHAN RAMADHAN, S.IKOM, M.IKOM
NIP. 02407469

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 27 bulan Oktober tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim penguji

Ketua **MUHAMMAD FARHAN
RAMADHAN, S.IKOM., M.IKOM
NIP. 02407469**

Sekretaris **DAVID AKBAR TRI SANTOSO
NIP. 02411999**

Annggota : **Dr. DIMAS ARYA
SOEADYFA FRIDYATAMA, S.E., M.M
NIP. 19890106 200912 1002**

Ketua Program Studi
D3 Manājemen Transportasi Udara

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On the Job Training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Isti Mawarmi selaku *General Manager Station* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), yang telah menerima dan membantu kami dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT).
4. Ibu Made Yulia Fitri selaku Manajer Passenger Services PT Jasa Angkasa Semesta (JAS).
5. Muhammad Farhan Ramadhan, S.IKom, M.IKom selaku Head of Department JAS Academy Surabaya
6. David Akbar Tri Santoso selaku pembimbing *On The Job Training* (OJT)
7. Dr. Dimas Arya Soead Fridyatama, S.E., M.M selaku pembimbing kegiatan *On the Job Training* (OJT).
8. Bapak Arnoldy Reinhad, selaku supervisor *On The Job Trining* (OJT) PT Jasa Angkasa Semesta (JAS).
9. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
10. Seluruh dosen dan sevitass akademika Prodi D – III Manajemen Transportasi udara Poltekbang Surabaya atas pengajarannya.
11. Seluruh Staff dan Karyawan di PT Jasa Angkasa Cabang Surabaya yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
12. Teman – teman sekelas, atas kebersamaannya dan kerja samanya
13. Teman – teman seangkatan dan adik – adik kelas, atas dukungannya yang diberikan.
14. Mas ibrahim selaku senior saya yang telah banyak membantu, memberikan arahan, dan berbagai pengalaman berharga selama kegiatan berlangsung.
15. Rekan – rekan *On the Job Training*, atas kerjasamanya selama pelaksanaan *On the Job Training*.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama untuk adik-adik yang akan melaksanakan *On the Job Training* di PT Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Surabaya selanjutnya.

Surabaya, 08 Oktober 2025

Penulis



DAFTAR ISI

PENYUSUNAN KONSEP STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN PENDAMPING <i>WHEEL CHAIR REQUEST</i> (WHCR) DI PT JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA LAPORAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	1
PENYUSUNAN KONSEP STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN <i>PENDAMPING WHEEL CHAIR REQUEST</i> (WHCR) DI PT JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA LAPORAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
1.2.1 Maksud Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
1.2.2 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
BAB II PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah Pt Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Surabaya.....	5
2.2 Profil PT Jasa Angkasa Semesta	6
2.2.1 Logo Perusahaan.....	7
2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	8
2.2.3 Nilai – Nilai Perusahaan.....	8
2.3 Budaya Kerja perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	9
2.4 Strategi Usaha	9
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	11
BAB III TINJAUAN TEORI	12
3.1 Evaluasi	12
3.2 Koordinasi	13
3.3 Pelayanan	14
3.4 Petugas Wheel Chair Request (WCHR)	14
BAB IV PELAKSANAAN OJT	16
4.1 Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	16
4.1.1 <i>Ground Handling</i> atau <i>Pasasi</i>	16
4.1.2 <i>Check-In Counter</i>	16
4.1.3 <i>Boarding Gate</i>	17
4.1.4 <i>Lost and Found</i> (LL).....	18
4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT.....	19
4.3 Permasalahan.....	20
4.4 Penyelesaian.....	22
4.4.1 Penyusunan Pedoman dan SOP Pelayanan WCHR (Usulan).....	23

4.4.2 Usulan <i>Standar Operasional Prosedur</i> (SOP).....	23
BAB V PENUTUP.....	26
5.1 Kesimpulan	26
5.1.1 Kesimpulan Terkait Permasalahan.....	26
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training	26
5.2 Saran.....	27
5.2.1 Saran Untuk PT JAS.....	27
5.2.2 Saran Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN.....	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Petugas Membantu Mendampingi Penumpang Berkebutuhan Khusus	3
Gambar 2. 1 Kantor PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang SUB	6
Gambar 2. 2 Logo PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang SUB.....	7
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang SUB	11
Gambar 4. 1 Check In Counter	17
Gambar 4. 2 Boarding Gate	18
Gambar 4. 3 Lost and Found.....	19
Gambar 4. 4 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Oktober 2025	19
Gambar 4. 5 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan November 2025.....	19
Gambar 4. 6 Keterangan Jadwal Duty	20
Gambar 4. 7 Taruna OJT Membantu Proses Pelayanan Bantuan Mobilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	21
Gambar 4. 8 Taruna OJT Medorong Penumpang Berkebutuhan Khusus di Area Terminal Bandara	21



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT	20
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan di Counter Cek In 1	30
Lampiran 2 Kegiatan di Lost and Found 1	31
Lampiran 3 Kegiatan di Boarding Gate 1	32



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri penerbangan, baik di tingkat internasional, regional, maupun domestik, memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan sektor perhubungan udara di Indonesia. Peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara, yang disebabkan oleh berbagai kepentingan seperti bisnis, pariwisata, dan kebutuhan lainnya, menjadi salah satu faktor pendorong utama dalam industri ini. Keselamatan penerbangan merupakan aspek yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan dalam dunia penerbangan, sehingga pemerintah berperan aktif dalam melakukan sertifikasi pesawat serta mengembangkan infrastruktur transportasi udara yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret dan strategis untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di sektor ini.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya berperan sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP). Tugas utama dari Politeknik Penerbangan Surabaya adalah menyelenggarakan pendidikan profesional diploma yang mencakup bidang Keselamatan Penerbangan, Teknik Penerbangan, dan Manajemen Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan yang memiliki reputasi, Politeknik Penerbangan Surabaya berkomitmen untuk mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia di sektor Perhubungan Udara. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, Politeknik Penerbangan Surabaya menyediakan fasilitas yang memadai serta tenaga pengajar yang profesional, sehingga dapat mendukung tercapainya standar keselamatan dan keamanan dalam penerbangan. Saat ini, Politeknik Penerbangan Surabaya menawarkan tujuh program studi diploma III, di mana salah satunya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan industri penerbangan yang terus berkembang.

Salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh para taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah mengikuti kegiatan *On the Job Training* (OJT).

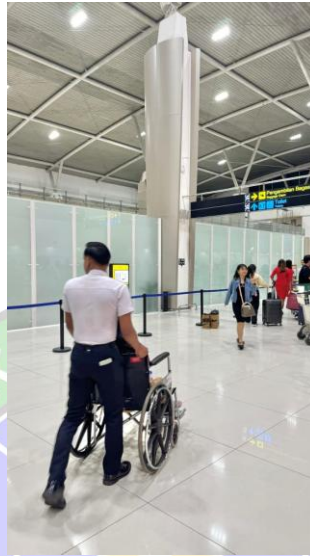
Kegiatan OJT ini dirancang dengan cermat agar sesuai dengan kurikulum masing-masing program studi, dan bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada para taruna untuk menerapkan pengetahuan serta keterampilan yang telah mereka peroleh selama perkuliahan ke dalam praktik di dunia kerja yang sesungguhnya. OJT dapat dilaksanakan di berbagai tempat, baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri yang relevan. Selain itu, OJT juga merupakan bagian dari Tridarma Perguruan Tinggi, yang mencakup Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Melalui kegiatan ini, para taruna diharapkan dapat lebih memahami dan memperluas wawasan mereka tentang pekerjaan di bidang yang mereka geluti, sekaligus mendorong mereka untuk menjadi individu yang kompeten dan siap menghadapi tantangan di dunia profesional.

Transportasi udara merupakan moda yang efisien, aman, dan nyaman, sehingga jumlah penumpang terus meningkat, termasuk penumpang berkebutuhan khusus seperti pengguna layanan *Wheel Chair Request* (WCHR). Layanan ini bertujuan membantu penumpang dengan keterbatasan mobilitas selama berada di bandara. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021, pelayanan kepada penumpang disabilitas harus dilakukan secara nondiskriminatif, aksesibel, serta memperhatikan keamanan dan kenyamanan. (PM 30 2021).

PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) sebagai perusahaan ground handling di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki tanggung jawab dalam pelayanan pendampingan WCHR, yang melibatkan koordinasi antar petugas pada berbagai tahapan perjalanan. Namun, berdasarkan hasil OJT ditemukan kendala dalam penyampaian informasi antara petugas landing dan petugas pendamping WCHR yang menyebabkan keterlambatan pelayanan. Selain itu, belum tersedia pedoman atau alur pelayanan yang jelas seperti signage atau SOP visual, sehingga menimbulkan perbedaan pemahaman dan inkonsistensi prosedur.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi efektivitas koordinasi antar petugas serta penyusunan pedoman pelayanan WCHR yang lebih terstruktur dan mudah dipahami. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kerja sama antar petugas, mempercepat alur pelayanan, serta memastikan kesesuaian dengan regulasi yang

berlaku. Dengan demikian, evaluasi ini diharapkan memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan pendampingan penumpang WCHR sebagai wujud pelayanan transportasi udara yang inklusif dan berkeadilan bagi seluruh penumpang.



Gambar 1. 1 Petugas Membantu Mendampingi Penumpang Berkebutuhan Khusus

1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Maksud Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

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

1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tersebut.
2. Mengetahui apa saja peran dan fungsi kerja dari unit dan fasilitas yang terdapat di Pt Jas Bandar Udara lokasi *On the Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit *Customer Service*, *Check-in Counter*, *Boarding gate*, *Operation*, *Lost & Found*.
3. Taruna dapat memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.

4. Dapat bekerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana kerjasama dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.

1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

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

1. Mengetahui dan memahami gambaran nyata mengenai kegiatan operasional di dunia kerja taruna memiliki persiapan awal sebelum memasuki lingkungan kerja setelah lulus.
2. Mempraktikkan secara langsung penggunaan fasilitas, teknologi, serta prosedur terapan di lokasi OJT sesuai dengan kompetensi yang telah dipelajari selama perkuliahan.
3. Melatih kemampuan beradaptasi serta menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja profesional melalui interaksi langsung dengan personel industri penerbangan.
4. Menambah pengalaman dalam memahami dan penyelesaian permasalahan yang terjadi di dunia kerja sebagai bentuk pengembangan kompetensi dalam pengambilan keputusan.
5. Meningkatkan kemampuan soft skill seperti komunikasi, kedisiplinan, kerja sama tim, dan tanggung jawab yang sangat dibutuhkan dalam industri penerbangan.
6. Menjadi sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di kampus sehingga dapat mengukur tingkat kesiapan taruna sebagai calon SDM penerbangan yang profesional.

BAB II PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Pt Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Surabaya

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS) merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan ground handling dan kargo terbesar di Indonesia. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 08 Juni 1984 dan mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1985, dengan melayani berbagai maskapai internasional di Bandara Soekarno–Hatta. Seiring dengan perkembangan industri penerbangan, JAS memperluas jangkauan pelayanannya ke sejumlah bandara besar di Indonesia, termasuk Denpasar, Medan, Makassar, Manado, dan Surabaya.

JAS resmi memulai operasionalnya di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada Desember 1991. Kehadirannya di Juanda menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam memperluas layanan ground handling bagi maskapai domestik dan internasional di wilayah Indonesia bagian timur. Dalam perjalanannya, JAS terus mengembangkan layanan yang diberikan, tidak hanya terbatas pada kegiatan pelayanan penumpang dan bagasi, tetapi juga mencakup layanan kargo, pergudangan, dan fasilitas penumpang.

Pada 20 Oktober 2016, JAS menjalin kerja sama dengan PT Angkasa Pura Hotel, anak perusahaan dari PT Angkasa Pura I (Persero), untuk mengelola dan mengoperasikan lounge internasional di Terminal 2 Bandara Juanda. Kolaborasi ini menandai perluasan peran JAS dalam memberikan layanan premium di sektor hospitality bandara. Selanjutnya, pada 1 Desember 2022, JAS secara resmi mulai beroperasi di gudang baru Terminal Kargo dan Pos Internasional Bandara Juanda dengan luas sekitar 3.500 meter persegi.

Dalam operasional terbarunya, JAS menerapkan sistem digitalisasi kargo terintegrasi yang dikenal sebagai *Cargo Integrated System*, yang terhubung dengan sistem HS Code INSW dan ekosistem logistik nasional. Langkah ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi proses pelayanan kargo di bandara. Pada tahun yang sama, JAS juga kembali ditetapkan sebagai Cargo Terminal Operator (CTO) resmi di Bandara Juanda oleh PT Angkasa Pura I, bersama dengan beberapa bandara besar lainnya di Indonesia.

Dengan pengalaman panjang dan jaringan pelayanan yang luas, JAS kini berperan penting dalam mendukung operasional penerbangan di Bandara Juanda, baik di bidang ground handling, pelayanan penumpang, maupun kargo. Perkembangan tersebut juga membawa tantangan baru dalam hal koordinasi antarpetugas dan antarunit kerja, yang menjadi faktor krusial bagi keberhasilan pelaksanaan pelayanan, termasuk dalam pendampingan penumpang berkebutuhan khusus seperti *Wheel Chair Request* (WCHR).



Gambar 2. 1 Kantor PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang SUB

2.2 Profil PT Jasa Angkasa Semesta

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk, atau yang dikenal dengan nama *JAS Airport Services*, merupakan perusahaan penyedia jasa layanan darat (ground handling) dan kargo udara yang beroperasi di berbagai bandara utama di Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bawah naungan *Cardig Aero Services Group* (CAS Group), yang berfokus pada layanan pendukung penerbangan (aviation support services). Kantor pusat JAS berlokasi di Wisma Soewarna, Soewarna Business Park, kawasan Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta. (Azza et al. 2024)

Sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan bandara terbesar di Indonesia, JAS memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, baik domestik maupun internasional. Kegiatan utama perusahaan mencakup pelayanan penumpang dan bagasi, penanganan pesawat di darat (*ramp*

service), kargo dan pergudangan, serta pelayanan hospitality bandara seperti *executive lounge* dan *flight support*.

Hingga kini, JAS telah melayani lebih dari 50 maskapai penerbangan domestik dan internasional serta beroperasi di sejumlah bandara besar seperti Soekarno-Hatta (Jakarta), Ngurah Rai (Denpasar), Kualanamu (Medan), Hasanuddin (Makassar), dan Juanda (Surabaya). Di Bandara Internasional Juanda Surabaya, JAS menangani berbagai aspek pelayanan penumpang, termasuk pelayanan khusus seperti *Wheel Chair Request* (WCHR) bagi penumpang dengan kebutuhan mobilitas terbatas.

2.2.1 Logo Perusahaan



Gambar 2. 2 Logo PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang SUB

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

2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), sebagai berikut:

a. Visi Perusahaan

Menjadi Penyedia Layanan dan Solusi Bandara Pilihan Pertama di Indonesia.

b. Misi Perusahaan

Memberikan Pelayanan Prima Melalui Profesionalisme dan Inovasi.

2.2.3 Nilai – Nilai Perusahaan

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

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

2.3 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.

2.4 Strategi Usaha

1) Strategi Pemasaran dan Pengembangan Layanan

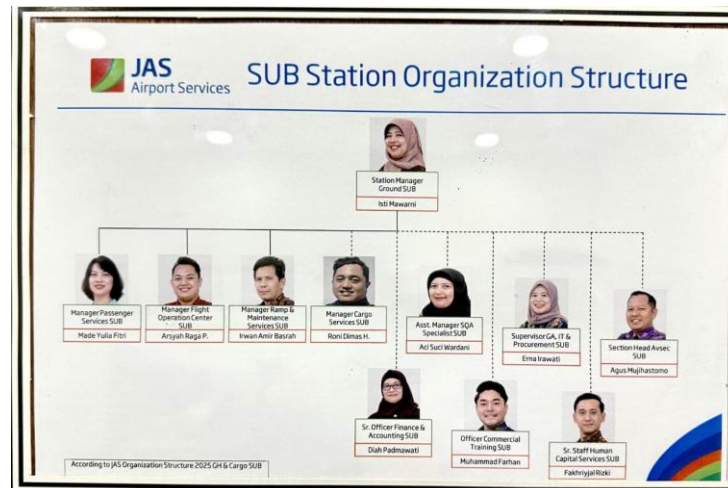
- a. Pemasaran Digital dan Branding PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mengoptimalkan situs web dan platform digital untuk mengenalkan dan mempromosikan layanan seperti pelayanan kepada penumpang, kargo, lounge, serta sertifikasi kualitas perusahaan. Aktif dalam media digital membantu meningkatkan kualitas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

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki sebuah struktur organisasi yang berguna untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang ada.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang SUB



BAB III TINJAUAN TEORI

3.1 Evaluasi

Evaluasi adalah proses sistematis yang digunakan untuk menentukan nilai dan efektivitas suatu kegiatan berdasarkan kriteria tertentu. Dalam kegiatan pembelajaran maupun pelatihan kerja, evaluasi menjadi langkah penting untuk melihat tingkat pencapaian tujuan, mengidentifikasi kelemahan, serta memberikan dasar untuk perbaikan program. (Arikunto 2009) Menegaskan bahwa evaluasi harus dilakukan secara objektif, terencana, dan didukung oleh data yang valid sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan demikian, evaluasi OJT dilakukan sebagai upaya untuk memastikan bahwa pengalaman kerja yang diberikan kepada peserta benar-benar memberikan kontribusi pada peningkatan kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme. (Nur, Ishak, and Rus 2017).

Dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, maupun dunia kerja, evaluasi memiliki fungsi penting sebagai alat untuk mengukur sejauh mana tujuan yang telah dirumuskan dapat dicapai. Evaluasi ilmiah dilakukan melalui pendekatan kuantitatif, kualitatif, atau kombinasi keduanya untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses dan hasil kegiatan. Secara ilmiah, evaluasi tidak hanya menilai output akhir, tetapi juga memperhatikan aspek input, proses, lingkungan, hambatan, serta faktor pendukung yang memengaruhi pelaksanaan program.

Dalam konteks *On the Job Training* (OJT), evaluasi digunakan untuk menilai efektivitas kegiatan pelatihan yang dilakukan langsung di lingkungan kerja. Melalui evaluasi, dapat diketahui apakah peserta OJT telah mampu beradaptasi dengan budaya kerja, menguasai SOP, menunjukkan perilaku profesional, dan menyelesaikan tugas dengan baik. Selain itu, evaluasi memungkinkan instansi dan pembimbing lapangan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan, baik pada peserta, metode pembimbingan, maupun fasilitas kerja yang digunakan selama pelatihan. Dengan demikian, evaluasi berfungsi sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) serta memastikan bahwa

kegiatan OJT benar-benar memberikan kontribusi optimal terhadap peningkatan kompetensi dan kesiapan peserta dalam memasuki dunia kerja.

3.2 Koordinasi

Koordinasi merupakan suatu proses penyelarasan dan pengintegrasian berbagai aktivitas, sumber daya, serta unit kerja yang berbeda dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Dalam pelaksanaannya, koordinasi menekankan pentingnya sinkronisasi, komunikasi, dan kerja sama antar unsur terkait agar tidak terjadi tumpang tindih tugas maupun konflik kepentingan. Koordinasi petugas WCHR bertujuan untuk memastikan seluruh rangkaian pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus berjalan secara aman, cepat, dan terarah sesuai standar pelayanan minimum di bandar udara. Melalui koordinasi yang efektif, setiap unit yang terlibat seperti ground handling, Avsec, customer service, serta cabin crew dapat saling mendukung dan memahami perannya dalam proses penanganan penumpang WCHR. Selain itu, koordinasi berfungsi untuk menghindari tumpang tindih tugas, hambatan operasional, serta kesalahan komunikasi yang dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan penumpang. Dengan terciptanya sinergi antar petugas dan instansi terkait, maka pelayanan aksesibilitas di bandara menjadi lebih efisien, humanis, serta memberikan pengalaman perjalanan yang setara bagi penyandang disabilitas.

Dengan demikian, koordinasi memegang peran penting dalam mendukung pencapaian kinerja organisasi yang optimal melalui harmonisasi setiap kegiatan yang dilakukan. Sebagai salah satu simpul dalam jaringan transportasi, bandar udara memainkan peran penting dalam mempercepat konektivitas antarwilayah. Selain mendukung pergerakan penumpang, bandara juga memfasilitasi pengangkutan barang dengan efisiensi yang tinggi. Kemampuan bandara untuk mengintegrasikan berbagai moda transportasi, baik darat, laut, maupun udara, menjadikannya sebagai pusat kegiatan logistik yang krusial, terutama dalam menunjang aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat.

Koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) bertujuan untuk menyelaraskan seluruh aktivitas antara lembaga pendidikan, peserta didik, serta instansi tempat praktik agar proses pembelajaran di dunia kerja dapat berjalan

efektif dan sesuai tujuan yang telah direncanakan. Melalui koordinasi, pembagian tugas dan tanggung jawab menjadi jelas sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan komunikasi maupun tumpang tindih peran antar pihak yang terlibat. Selain itu, koordinasi juga mendorong terciptanya hubungan kerja sama yang harmonis, meningkatkan efisiensi pemanfaatan sumber daya, serta memudahkan proses pengawasan terhadap perkembangan kemampuan peserta OJT di lapangan. Dengan demikian, koordinasi menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan OJT sebagai bentuk penerapan kompetensi peserta secara langsung di lingkungan kerja nyata. (Asmu, Haris, and Lamatenggo 2018).

3.3 Pelayanan

Pelayanan jasa penumpang pesawat udara adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada setiap penumpang di terminal keberangkatan (*departure*) maupun di terminal kedatangan (*arrival*), yang diusahakan oleh penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar udara. Pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola bandar udara ini diharapkan dapat menumbuhkan minat penumpang menggunakan transportasi udara.

Pelayanan di bandara bertujuan untuk menjamin kelancaran dan efisiensi perjalanan udara dengan memperhatikan standar keselamatan, ketertiban, dan mutu pelayanan sesuai ketentuan nasional maupun internasional. Pelayanan yang baik mencerminkan profesionalisme petugas serta menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna jasa terhadap industri penerbangan. (Udara 2021).

3.4 Petugas Wheel Chair Request (WCHR)

Petugas WCHR adalah petugas layanan darat (*ground handling*) yang memiliki tugas khusus membantu penumpang berkebutuhan khusus yang membutuhkan kursi roda (*Wheel Chair Request*) selama berada di area bandara. Mereka bertanggung jawab memberikan pendampingan secara aman, nyaman, dan manusiawi mulai dari *area check-in*, *terminal*, *boarding gate*, hingga masuk ke dalam pesawat atau sebaliknya saat kedatangan. Dalam menjalankan tugasnya, petugas WCHR wajib memahami prosedur keselamatan penerbangan, teknik pendampingan disabilitas, serta berkoordinasi dengan unit lain seperti *Avsec*,

customer service, dan *cabin crew* agar mobilitas penumpang dapat berlangsung lancar tanpa hambatan. Dengan demikian, petugas WCHR memiliki peran signifikan dalam pemenuhan standar pelayanan minimum di bandara, terutama untuk menjamin hak aksesibilitas dan kualitas pelayanan bagi seluruh penumpang.

Petugas WCHR memiliki tugas utama memberikan layanan pendampingan kepada penumpang berkebutuhan khusus yang memerlukan kursi roda (*Wheel Chair Request*). Adapun tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

A. Memberikan pendampingan dan mobilitas

Mengantarkan penumpang dari area kedatangan atau check-in menuju *boarding gate*, naik pesawat, dan sebaliknya pada saat kedatangan.

B. Melakukan komunikasi yang baik dengan penumpang

Menyampaikan informasi terkait proses perjalanan, memastikan kenyamanan, serta menghormati privasi dan kondisi fisik penumpang.

C. Melakukan pemeriksaan kebutuhan khusus

Menyesuaikan fasilitas dan pelayanan berdasarkan kebutuhan spesifik penumpang (misal: WCHR, WCHS, WCHC).

D. Menjamin keselamatan penumpang selama perpindahan

Menggunakan teknik pendampingan yang aman sesuai prosedur keselamatan penerbangan.

E. Berkoordinasi dengan unit terkait

Seperti *Avsec*, *check-in counter*, *gate control*, dan *cabin crew* untuk mempermudah proses pemindahan penumpang.

F. Melaporkan status layanan penumpang

Mengisi formulir dan catatan layanan sebagai bukti penyelesaian pelayanan WCHR kepada pihak maskapai/*ground handling*.

G. Mengoperasikan peralatan pendukung

Termasuk kursi roda standar bandara dan *aisle chair* saat penumpang naik atau turun pesawat melalui kabin sempit.

BAB IV PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Selama pelaksanaan On The Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Bandar Udara Internasional Juanda merupakan bagian integral dari program akademik Politeknik Penerbangan Surabaya yang bertujuan memberikan pengalaman empiris, peningkatan keterampilan operasional, dan penguatan kompetensi profesional. Dalam konteks industri penerbangan, OJT tidak hanya menjadi media pembelajaran, tetapi juga merupakan bentuk *experiential learning* yang memungkinkan taruna memahami dinamika, kompleksitas, serta standar keselamatan dan pelayanan yang menjadi kewajiban badan usaha jasa kebandarudaraan.. Unit Kerja yang ada di PT Jasa Angkasa Semesta meliputi:

4.1.1 *Ground Handling atau Pasasi*

Ground Handling merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi penanganan pesawat, penumpang, barang, dan kargo selama pesawat berada di darat, dimulai sejak pesawat mendarat (*landing*) hingga kembali melakukan lepas landas (*take off*), dan seluruh proses tersebut dijalankan berdasarkan prosedur serta ketentuan operasional yang telah ditetapkan. Petugas pasasi atau *Ground Handling* memiliki peran penting dalam memberikan berbagai bentuk pelayanan di bandara yang berkaitan dengan kebutuhan penumpang, baik sebelum keberangkatan maupun saat proses kedatangan. Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), kami berkesempatan untuk terlibat dalam sejumlah sektor pelayanan, termasuk salah satunya bagian *Lost and Found*, sehingga dapat memahami secara langsung bagaimana alur penanganan dan pelayanan dilakukan di unit tersebut. (Yarlina et al. 2020)

4.1.2 *Check-In Counter*

Check-in Counter merupakan lokasi pelayanan pertama yang diakses penumpang sebelum memasuki tahapan keberangkatan di Bandara Internasional. Pada area ini, petugas bertanggung jawab melakukan verifikasi identitas penumpang, mencetak *boarding pass*, menimbang serta memberi label pada bagasi, dan memastikan seluruh dokumen perjalanan sesuai dengan ketentuan maskapai

maupun peraturan penerbangan yang berlaku. Selain itu, *Check-in Counter* juga menjadi pusat informasi bagi penumpang untuk menanyakan jadwal penerbangan, mengajukan layanan khusus, hingga menyelesaikan berbagai kendala yang mungkin timbul sebelum menuju proses *boarding*. Selama menjalani *On The Job Training* (OJT), kami melakukan pengamatan langsung dan turut terlibat dalam sejumlah kegiatan operasional di bagian *Check-in Counter*, sehingga memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai alur pelayanan, pola koordinasi antar petugas, serta dinamika dan tantangan yang dihadapi dalam proses *check-in* penumpang di lingkungan Bandara Internasional.(Astuti and Yudianto 2023).



Gambar 4. 1 Check In Counter

Dokumentasi: Penulis

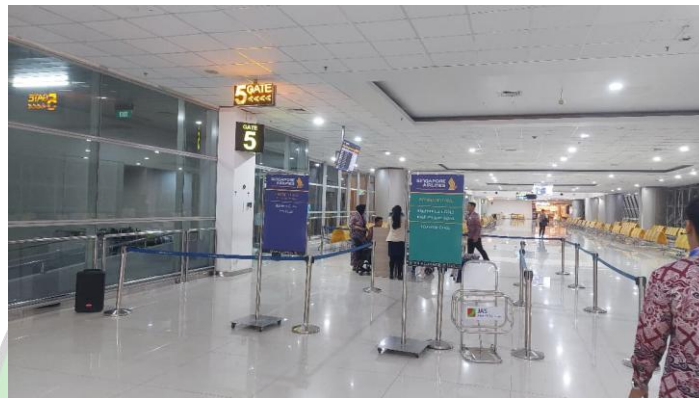
4.1.3 Boarding Gate

Di bagian ini, petugas pasasi punya tugas mencatat dan mengecek lagi penumpang yang mau naik ke pesawat. Di area *boarding gate*, identitas penumpang dicek ulang dan dicocokkan dengan nama di *boarding pass*. Tujuan pengecekan ini untuk profiling penumpang dan memastikan identitasnya benar, supaya tidak ada penumpang tanpa tiket atau yang pakai tiket orang lain bisa ikut terbang.

Setelah pengecekan identitas selesai, petugas akan mempersiapkan penumpang untuk naik ke pesawat. Caranya dengan menghitung jumlah penumpang yang akan *boarding*, biasanya dengan merobek bagian bawah *boarding pass* atau mencatat nomor urut penumpang (*sequence number*) secara manual. Data ini nanti dicocokkan dengan data di sistem *check-in* untuk memastikan jumlah penumpang di pesawat sama dengan data manifest. Proses ini penting supaya tidak

ada penumpang lebih atau kurang tanpa ketahuan, dan hanya penumpang yang sah saja yang naik pesawat.

Selain itu, petugas di *boarding gate* juga punya tugas lain seperti memastikan tidak ada bagasi yang ketinggalan (*sweeping baggage*), membantu penumpang yang pakai kursi roda untuk naik ke pesawat, menjemput penumpang berkebutuhan khusus dari dalam pesawat, dan membantu mengarahkan penumpang ke pintu pesawat atau ke pintu keluar bandara.



Gambar 4. 2 Boarding Gate

Dokumentasi: Penulis

4.1.4 Lost and Found (LL)

Lost and Found (LL) adalah unit yang bertugas mengelola laporan kehilangan maupun penemuan barang milik penumpang di area bandara, baik pada terminal keberangkatan maupun kedatangan. Unit ini berperan memastikan setiap barang yang tertinggal atau dilaporkan hilang ditangani sesuai prosedur, mulai dari pencatatan, pengecekan identitas pemilik, penyimpanan barang temuan, hingga proses pengembalian kepada pemilik yang berhak.

Selama kegiatan *On The Job Training* (OJT), kami berkesempatan untuk mengamati dan terlibat dalam proses kerja di bagian *Lost and Found*, sehingga dapat memahami secara langsung alur penanganan barang, bentuk koordinasi antar petugas, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam operasional sehari-hari.



Gambar 4. 3 Lost and Found

4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan On The Job Training (OJT) bagi para taruna, khususnya Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Tahun 2025 Politeknik Penerbangan Surabaya, kegiatan tersebut diselenggarakan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pelaksanaan OJT berlangsung mulai tanggal 8 Oktober hingga 4 Desember 2025, sebagaimana digambarkan pada dibawah. Adapun waktu atau jam pelaksanaan OJT menyesuaikan dengan jadwal shift pada masing-masing unit kerja.

CH	NICK NAME	NAME	PAS	EXP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
16	DARRYL	MOCH DARRYL AKBAR A	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
17	RASTA	RASYA MARCELLIO PUTRA H	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
18	DEFA	DEFA HANDY	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
19	BIMA	BIMA MALIK BILAL	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
20	PUTRI	INDRIYANI PUTRI B	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
21	AJENG	AJENG ARISTASYA	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
22	ESTELA	ESTELA C S ALVES	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
23	JENIVA	JENIVA SOARES	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
24	AZMI	ULUL AZMI	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
25	DIO	FREDILIA DS	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
26	YUDHS	YUSPHOTRA KANI S	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
27	TARA	MUM RAMADHON ABYANTARA	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
28	FARREL	AL ADRIAN FARREL	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
29	FARAB	WARTU FARAB	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
30	FARAB	FARAB RAMADHAN	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
31	ABY	MOCH ABY DARMA S	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

Gambar 4. 4 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Oktober 2025

NO	BACKSIDE	NICK NAME	NAME	PAS	EXP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
16	DARRYL	MOCH DARRYL AKBAR A	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
17	RASTA	RASYA MARCELLIO PUTRA H	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
18	DEFA	DEFA HANDY	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
19	BIMA	BIMA MALIK BILAL	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
20	PUTRI	INDRIYANI PUTRI B	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
21	AJENG	AJENG ARISTASYA	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
22	ESTELA	ESTELA C S ALVES	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
23	JENIVA	JENIVA SOARES	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
24	AZMI	ULUL AZMI	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
25	DIO	FREDILIA DS	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
26	YUDHS	YUSPHOTRA KANI S	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
27	TARA	MUM RAMADHON ABYANTARA	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
28	FARREL	AL ADRIAN FARREL	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
29	FARAB	WARTU FARAB	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
30	FARAB	FARAB RAMADHAN	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
31	ABY	MOCH ABY DARMA S	640ec25	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

Gambar 4. 5 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan November 2025

KETERANG	
L	: Duty LL
P	: Duty Privia
QC	: Duty QC CX
QM	: Duty QC MH
QS	: Duty QC SQ
AF	: Duty AFE

Gambar 4. 6 Keterangan Jadwal Duty

Tabel 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT

No	Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1.	08 Oktober 2025	Taruna <i>On The Job Training</i> tiba di kantor services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Indonesia	-
2.	08 Oktober 04 – Desember 2025	Taruna OJT melakukan dinas harian	Dinas disesuaikan dengan shift di setiap unit
3.	-	Taruna OJT Melaksanakan siding lapooran	-
4.	04 Desember 2025	Taruna OJT <i>off duty</i>	-

4.3 Permasalahan

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda mulai dari tanggal 08 Oktober 2025 sampai 03 Desember 2025, pada saat on duty hari 20 Oktober 2025, penulis menemukan permasalahan signifikan terkait proses pelayanan *Wheel chair Request* (WCHR) bagi penumpang berkebutuhan khusus. Permasalahan ini terjadi pada salah satu hari penugasan ketika jumlah taruna OJT yang hadir terbatas, sehingga beban operasional lebih banyak ditanggung oleh petugas tetap. Pada saat itu terdapat satu permintaan layanan *Wheel chair Request* (WCHR) yang harus segera ditindaklanjuti, namun muncul kondisi kurang ideal di mana beberapa petugas saling melempar penugasan dan tidak ada pihak yang secara tegas mengambil alih

tanggung jawab pendampingan. Situasi tersebut menimbulkan kebingungan operasional serta berpotensi menghambat kelancaran pelayanan kepada penumpang PRM. Untuk memastikan layanan tetap berjalan, penulis akhirnya mengambil inisiatif membantu mendorong kursi roda hingga penumpang tiba di area tujuan.

Kejadian ini mengungkapkan adanya masalah mendasar, yaitu belum tersedianya pedoman atau *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus yang mengatur alur pelayanan *Wheel chair Request* (WCHR) secara rinci, mulai dari penerimaan permintaan, penugasan petugas, proses pendampingan, hingga penyerahan penumpang. Ketidadaan pedoman tersebut menyebabkan ketidakjelasan pembagian tugas, ketidakkonsistenan kualitas pelayanan antar shift, serta potensi kesalahpahaman antarpetugas yang dapat menimbulkan service gap dan berdampak pada citra perusahaan. Atas dasar kondisi tersebut, penulis mendapatkan arahan dari dosen pembimbing untuk menyusun usulan *Standard Operating Procedure* SOP pelayanan *Wheel chair Request* (WCHR) sebagai bagian dari analisis dan penyelesaian masalah pada Bab IV, sehingga dapat menjadi dasar dalam perbaikan prosedur yang lebih sistematis, komprehensif, dan aplikatif.



Gambar 4. 7 Taruna OJT Membantu Proses Pelayanan Bantuan Mobilitas Bagi Penumpang Berkebutuha Khusus



Gambar 4. 8 Taruna OJT Medorong Penumpang Berkebutuhan Khusus di Area Terminal Bandara

4.4 Penyelesain

Berdasarkan temuan tersebut, terlihat bahwa permasalahan utama terletak pada ketiadaan pedoman atau *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mengatur alur pelayanan *Wheel chair Request* (WCHR) secara rinci, mulai dari penerimaan permintaan, mekanisme penugasan, proses pendampingan, hingga prosedur penyerahan penumpang. Tidak adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) ini menyebabkan ketidakjelasan pembagian tugas, inkonsistensi kualitas pelayanan antar shift, serta potensi kesalahpahaman antar petugas yang berdampak pada kualitas layanan dan citra perusahaan. Oleh karena itu, penulis mendapatkan arahan dari dosen pembimbing untuk menyusun usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan *Wheel chair Request* (WCHR) sebagai bagian dari analisis dan penyelesaian masalah pada Bab IV, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan prosedur yang lebih sistematis, terstandarisasi, dan sesuai kebutuhan operasional di lapangan.

1. Penguatan koordinasi antar petugas sekaligus peningkatan kompetensi melalui pelatihan yang terstruktur. Penguatan koordinasi dapat dilakukan melalui briefing rutin sebelum shift dimulai, penyampaian informasi tugas yang lebih jelas, serta penetapan *person in charge* (PIC) untuk setiap permintaan *Wheel chair Request* (WCHR) guna menghindari kebingungan operasional dan memastikan setiap petugas memahami perannya. Di sisi lain, peningkatan kompetensi petugas perlu dilakukan melalui pelatihan berkala yang meliputi teknik pendampingan PRM, cara berkomunikasi dengan empati, serta prosedur keselamatan dalam menangani kursi roda. Melalui kombinasi antara koordinasi yang kuat dan kemampuan petugas yang terlatih, proses pelayanan WCHR dapat berjalan lebih efektif, humanis, dan sesuai standar operasional yang ditetapkan perusahaan.
- 2) Penerapan sistem monitoring dan evaluasi berkala melalui *performance check* mingguan atau bulanan. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi kendala lapangan, kebutuhan pembaruan *Standar Operasional Prosedur*

(SOP), serta peningkatan kompetensi petugas, sekaligus memperbaiki alur koordinasi antar shift.

4.4.1 Penyusunan Pedoman dan SOP Pelayanan WCHR (Usulan)

Untuk mengatasi keterlambatan pendampingan dan ketidakteraturan alur komunikasi, penulis menyusun *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Pelayanan Pendampingan *Wheel chair Request* (WCHR) sebagai usulan perbaikan yang dapat diterapkan oleh PT JAS.

4.4.2 Usulan *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

1. Judul *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendampingan *Wheelchair Request* (WCHR) Area Kedatangan dan Pemberangkatan.

1. Tujuan

- Menjamin layanan pendamping *Wheel Chair Request* (WCHR) bejalan cepat, aman, ramah, dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal PM 30 Tahun 2021.
- Meningkatkan efektifitas koordinasi antar petugas pada seluruh tahapan operasional di keberangkatan dan kedatangan.
- Menyediakan pedoman kerja baku guna memastikan standar pelayanan konsisten disemua titik layanan.

2. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan WCHR, baik di keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*), meliputi:

- *Check-in Counter*
- *Boarding Gate*
- *Arrival Area*
- Petugas Pendamping *Wheel Chair Request* (WCHR)
- *Customer Service*
- Petugas Bagasi
- Ground Handling

- Supervisor/Koordinator Operasional
3. Dasar Hukum
- PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.(PM 30 2021)
 - ICAO Doc 9984 *Manual on Acces to Air Transport for Persons with Disabilities*.(International Civil Aviation Organization 2013)
4. Prosedur Pelaksanaan

A. PELAYANAN PEMBERANGKATAN (*DEPARTURE*)

1) *Pre Cek In*

- Petugas *Customer Service* menerima permintaan *Wheel Chair Request* (WCHR) dari penumpang atau maskapai.
- Petugas mencatat kebutuhan layanan (WCHR, WCHS, dan WCHC)

2) *Check In*

- Petugas *check in* memverifikasi kebutuhan penumpang dan menginformasikan ke petugas pendamping.
- Pendamping memberikan *Acknowledgement* (ACK) maksimal 1 menit

3) Proses Pendampingan Keberangkatan

- Petugas pendamping mengantar penumpang menuju *area security check* melalui jalur *persons with reduced mobility* (PRM).
 - Setelah pemeriksaan keamanan, pendamping mengantar penumpang ke ruang tunggu atau *boarding gate*.
 - Pendamping melakukan koordinasi dengan petugas *gate* untuk memastikan waktu *boarding*.
- Boarding.
- Penumpang *Wheel Chair Request* (WCHR) diprioritaskan dalam *proses boarding (pre-boarding)*.

- Pendamping mengantar hingga pintu pesawat dan melakukan serah terima kepada *cabin crew*.

B. PELAYANAN KEDATANGAN (*ARRIVAL*)

1. *Pre Check In*

- Petugas *Arrival* menerima manifest PRM/WCHR dari maskapai 10–15 menit sebelum *landing*.
- Informasi diteruskan kepada Petugas Pendamping maksimal 2 menit.
- Pendamping mengirimkan *ACK* maksimal 1 menit.

Setelah Pesawat parkir

- *Arrival* mengonfirmasi kembali keberadaan PRM/WCHR kepada *apron/gate*.
- Pendamping wajib *standby* di gate ≤ 5 menit setelah pesawat parkir.
- Pendamping menjemput penumpang dari pintu pesawat.

2. Proses Pendampingan Kedatangan

- Petugas mengantar penumpang melalui jalur PRM menuju *baggage claim* atau *meeting point*.
- Jika penumpang membawa kursi roda pribadi, pendamping berkoordinasi dengan petugas *bagasi*.

3. Evaluasi

- Evaluasi SOP dilakukan setiap 6 bulan, atau sewaktu ada perubahan regulasi dan kebutuhan operasional.
- Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan prosedur untuk meningkatkan mutu pelayanan WCHR.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terkait Permasalahan

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa kegiatan operasional pada unit ground handling seperti *Check in Counter*, *Boarding Gate*, dan *Lost and Found* telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, dalam pelayanan pendampingan *Wheel Chair Request* (WCHR) masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada aspek koordinasi antarpetugas.

Keterlambatan penyampaian informasi mengenai penumpang WCHR, belum adanya alur komunikasi yang baku, serta minimnya media informasi seperti signage dan pedoman visual menyebabkan proses pendampingan tidak selalu berjalan optimal. Kondisi ini berdampak pada ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan penumpang berkebutuhan khusus, hingga potensi ketidaksesuaian terhadap *Standar Pelayanan Minimal* (SPM) berdasarkan PM 30 Tahun 2021.

Melalui analisis yang disampaikan pada Bab 4, penulis merumuskan sejumlah rekomendasi, antara lain peningkatan koordinasi operasional, pengadaan media informasi layanan, serta penyusunan SOP layanan WCHR sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan di PT JAS.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang berlangsung sejak 08 Oktober hingga 04 Desember 2025 memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami proses operasional penerbangan serta standar pelayanan di lingkungan bandara. Melalui keterlibatan dalam berbagai unit kerja, taruna memperoleh wawasan dan keterampilan praktis mengenai alur operasional, koordinasi antarpetugas, penerapan prosedur keselamatan, serta mutu pelayanan kepada penumpang.

Selama kegiatan OJT, taruna juga mampu mengidentifikasi permasalahan yang muncul di lapangan, terutama terkait efektivitas koordinasi dalam pelayanan

WCHR. Hasil temuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan evaluasi serta usulan perbaikan layanan. Secara keseluruhan, OJT ini meningkatkan kompetensi taruna, baik dalam aspek teknis maupun soft skill, sehingga mendukung kesiapan mereka dalam memasuki dunia kerja industri penerbangan secara profesional.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk PT JAS

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada Bab 4, penulis merumuskan sejumlah rekomendasi strategis yang dinilai penting untuk meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan WCHR di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS). Adapun rekomendasi tersebut meliputi:

- 1) Memperkuat koordinasi antar petugas melalui penetapan alur komunikasi yang lebih standart agar informasi terkait penumpang *wheel chair request* (WCHR) dapat diteruskan dengan cepat dan tepat.
- 2) Melengkapi area operasional dengan media informasi seperti signage PRM/WCHR dan panduan visual alur layanan untuk memudahkan pemahaman petugas maupun penumpang.
- 3) Menyusun dan menerapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) khusus pelayanan *Wheel Chair Request* (WCHR) guna menciptakan prosedur kerja yang lebih sistematis dan seragam.
- 4) Melaksanakan pelatihan rutin mengenai pendampingan penumpang disabilitas serta komunikasi operasional untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- 5) Mengoptimalkan evaluasi berkala terhadap proses pelayanan *wheel chair request* (WCHR) agar kendala yang muncul dapat segera diidentifikasi dan menjadi dasar perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

5.2.2 Saran Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Dalam rangka meningkatkan mutu pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada periode berikutnya, penulis mengajukan beberapa rekomendasi strategis yang ditujukan kepada junior MTU. Rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kesiapan, kompetensi, dan profesionalisme taruna sebelum memasuki dunia kerja penerbangan, yaitu:

1. Meningkatkan pembekalan pra-OJT agar taruna memiliki pemahaman yang lebih matang terkait prosedur operasional, standar keselamatan, dan alur pelayanan.
2. Mengatur rotasi unit kerja secara lebih merata agar taruna memperoleh pengalaman yang lebih komprehensif di berbagai bidang operasional.
3. Melaksanakan pendampingan instruktur secara lebih intensif melalui bimbingan rutin dan evaluasi berkala.
4. Mendorong taruna untuk terus meningkatkan kedisiplinan, kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta sikap profesional.
5. Mewajibkan atau menganjurkan pencatatan kegiatan harian (daily report) sebagai sarana evaluasi diri dan memudahkan penyusunan laporan akhir OJT.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi dan Cepi Safruddin Abdul Jabar. 2009. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa Dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Asmu, Hasna, Ikhfan Haris, and Nina Lamatenggo. 2018. "KEEFEKTIFAN KOORDINASI KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGTEGRASIKAN PROGRAM DAN KEGIATAN DI SMA NEGERI 1 MANANGGU KABUPATEN BOALEMO." 03:87–94.
- Astuti, Arneta Febi, and Kifni Yudianto. 2023. "Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Layanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta." *Jurnal Ground Handling Dirgantara* 5(1):154–62.
- Azza, Zuhrafa Dian, Andityo Pujo Laksana, Sekolah Tinggi, and Teknologi Kedirgantaraan. 2024. "Economic Reviews Journal." 3:993–1008. doi:10.56709/mrj.v3i3.228.
- International Civil Aviation Organization. 2013. *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities*.
- Nur, Fatin, Aqmar Ishak, and Ridzwan Che Rus. 2017. "Evaluation of My Kampung My Future Program Effectiveness Based on CIPP Model." 7(10):662–66. doi:10.6007/IJARBSS/v7-i10/3421.
- PM 30. 2021. "Menteri Perhubungan PM 30 TAHUN 2021." 1–61.
- Udara, Transportasi. 2021. "STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA." 14(1):21–29.
- Yarlina, Lita, Harry Yanto Lumban Batu, Evy Lindasari, and Arman Mardoko. 2020. "Evaluasi Pelayanan Ground Handling Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu." *Warta Penelitian Perhubungan* 32(1):33–42. doi:10.25104/warlit.v32i1.1368.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan di Counter Cek In 1



Melaksanakan label pada bagasi



Membantu memasang Queue Line



Mengembalikan papan SQ ke tempat media center



Merapikan Queue Line di tempat media center

Lampiran 2 Kegiatan di Lost and Found 1



Mengantar bagasi penumpang yang tertinggal



Membantu menyimpan bagasi penumpang yang tertinggal

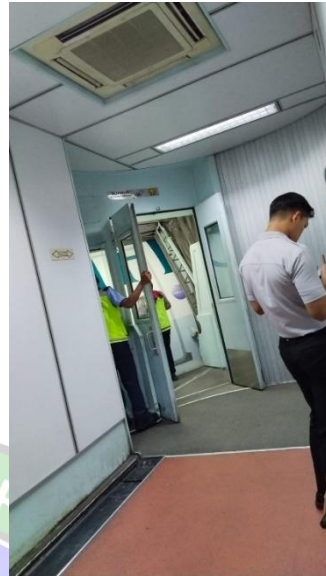


Membantu mencari bagasi penumpang

Lampiran 3 Kegiatan di Boarding Gate 1



Membantu penumpang masuk jalur nomer
sesuai dengan Boarding Pass



Membantu mendorong WCHR



Menata papan SQ di boarding Gate