

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG
BERKEBUTUHAN KHUSUS MENGGUNAKAN MESIN
PEMANGGIL *WHEELCHAIR* DI PT. JASA ANGKASA
SEMESTA (JAS) CABANG BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
8 OKTOBER – 4 DESEMBER 2025**



Disusun Oleh:

YUDHISTIRA KALKI SAHASRARA
NIT. 30623047

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG
BERKEBUTUHAN KHUSUS MENGGUNAKAN MESIN
PEMANGGIL *WHEELCHAIR* DI PT. JASA ANGKASA
SEMESTA (JAS) CABANG BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
8 OKTOBER - 4 DESEMBER 2025**



Disusun Oleh:

YUDHISTIRA KALKI SAHASRARA
NIT. 30623047

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS MENGGUNAKAN MESIN PEMANGGIL *WHEELCHAIR* DI PT.
JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) CABANG BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

YUDHISTIRA KALKI SAHASRARA
NIT. 30623047

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan
Surabaya

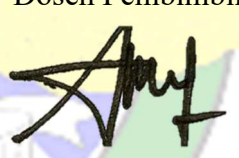
Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disahkan sebagai
salah satu syarat penilaian *On the Job Training* (OJT)

Disetujui di:
Surabaya, 28 November 2025

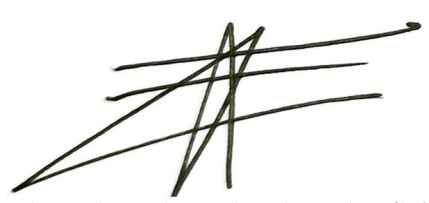
Supervisor


ARNOLDY REIHARD
NIK 0100 006

Dosen Pembimbing


Dr. FAOYAN AGUS F, S.Pd., M. Pd
NIP. 19840819 201902 1 001

Mengetahui,
PT. JAS *Learning Center* (JLC) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda
Surabaya


MUHAMMAD FARHAN RAMADHAN, S.ikom, M. Ikom
NIP. 02407469

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian didepan tim penguji pada tanggal 28 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



M. FARHAN R., S. ikom, M. Ikom
NIP. 02407469



DAVID AKBAR TRI S.
NIP. 02411999



Dr. FAOYAN A. F., S.Pd., M. Pd
NIP. 19840819 201902 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tak terhingga dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menuntaskan seluruh tahapan kegiatan *On the Job Training* (OJT). Kegiatan ini telah berhasil dilaksanakan sesuai jadwal, yaitu dimulai dari tanggal 10 Oktober - 28 November 2025 di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Dalam proses penyelesaian laporan ini, penulis telah mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugrah dan lindungan pada hambanya.
2. Kedua Orang Tua beserta saudara yang selalu mendukung dan menyemangati dalam segala keadaan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
5. Bapak Faoyan Agus Furyanto S. Pd. Ing., M.Pd, selaku pembimbing *On the Job Training* (OJT).
6. Ibu Isti Mawarni, selaku *Station Manager* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
7. Bapak Arnold Reihard, selaku *Supervisor* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Dengan selesainya laporan *On the Job Training* (OJT) ini, besar harapan penulis agar laporan ini menjadi referensi yang bermanfaat. Selain itu, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran dari pembaca sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan laporan, terima kasih.

Surabaya, 28 November 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Dasar Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	2
1.2 Maksud dan Manfaat OJT	3
1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT	3
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT	3
BAB II	4
PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.2 Data Umum	5
2.2.1 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	5
2.2.2 Nilai CAS.....	6
2.3 Struktur Organisasi.....	7
BAB III	8
TINJAUAN TEORI	8
3.1 Pengembangan.....	8
3.2 <i>Wheelchair</i> (Kursi Roda).....	8
3.3 Penumpang	9
3.4 <i>Ground Handling</i>	10
BAB IV	13
PELAKSANAAN OJT	13
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	13
4.1.1 <i>Passasi</i> (<i>Passanger Services</i>).....	13
4.1.2 <i>Aviation Security</i> (Avsec)	14

4.1.3 <i>Boarding Gate</i>	14
4.1.4 <i>Lost & Found Services</i>	15
4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT	16
4.2.1 Jadwal Shift Unit Pasasi	16
4.2.2 Jadwal Shift Unit AVSEC	16
4.3. Permasalahan.....	17
4.4 Penyelesaian Masalah.....	17
4.4.1 Peletakan lokasi Mesin Pemanggil <i>WheelChair</i>	18
4.4.2 Alur Kerja Sistem (<i>Work Flow</i>).....	18
BAB V.....	19
PENUTUP.....	19
5.1 Kesimpulan.....	19
5.1.1 Kesimpulan Permasalahan.....	19
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT	19
5.2 Saran	20
5.2.1 Saran Permasalahan	20
5.2.2 Saran Pelaksanaan OJT Secara Keseluruhan.....	20
DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	4
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	7
Gambar 3. 1 Wheelchair PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	9
Gambar 4.1 Pasasi di Check-in Counter	13
Gambar 4.2 Avsec di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	14
Gambar 4.3 Pasasi di Boarding Gate	15
Gambar 4. 4 Pasasi Lost and Found.....	15
Gambar 4. 5 Peletakan Mesin Pemanggil Wheelchair di area Drop Zone.....	18
Gambar 4. 6 Work Flow Mesin Pemanggil Wheelchair	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	5
Tabel 2. 2 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	5
Tabel 2. 3 Nilai CAS.....	6
Tabel 4. 1 Jadwal Shift di Unit Pasasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....	16
Tabel 4. 2 Tabel 4. 1 Jadwal Shift di Unit AVSEC PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan	22
---------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) merupakan komponen penting dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang mencakup aspek pendidikan, penelitian, dan pengabdian. Tujuan utama untuk memperdalam pemahaman, memperluas wawasan, dan memperjelas cakupan pekerjaan dalam suatu bidang tertentu, serta membentuk peserta didik menjadi individu yang kompeten. Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ini sangat relevan mengingat pesatnya kemajuan industri penerbangan global dan domestik, yang ditandai dengan pertumbuhan signifikan transportasi udara di Indonesia, mulai dari peningkatan fasilitas bandar udara yang sudah ada hingga pembangunan bandar udara baru.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, yang bertugas menyelenggarakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan, Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) memiliki fokus utama dalam mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia di sektor Perhubungan Udara, dengan komitmen kuat untuk menyediakan fasilitas dan pengajar yang profesional demi mencapai keselamatan penerbangan. Program Studi Diploma III yang ditawarkan meliputi Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Teknik Navigasi Udara (TNU), Lalu Lintas Udara (LLU), Teknik Pesawat Udara (TPU), Manajemen Transportasi Udara (MTU), Komunikasi Penerbangan (KP), dan Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Program Studi Manajemen Transportasi Udara (MTU) merupakan disiplin ilmu yang berfokus pada manajemen dalam sektor penerbangan. Kurikulum pembelajarannya tidak hanya mengandalkan penyampaian teori di ruang kelas, tetapi juga diperkuat dengan berbagai kegiatan praktik di lapangan. Oleh karena itu, kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan untuk memastikan taruna dapat mengaplikasikan seluruh aspek ilmu pengetahuan yang mereka peroleh, mengasah

kemampuan berpikir, dan terampil dalam mengatasi serta menyelesaikan tantangan dan masalah praktis yang muncul di dunia kerja.

On the Job Training (OJT) merupakan syarat kelulusan wajib bagi setiap taruna, dan pelaksanaannya diatur sesuai dengan kurikulum Program Studi masing-masing. Fungsi utama *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya, seperti di bandar udara atau industri terkait. Dengan demikian, *On the Job Training* (OJT) menjadi metode efektif untuk mempersiapkan peserta didik manajemen transportasi udara menjadi manajer pelayanan penerbangan yang kompeten dan bertanggung jawab.

1.1.1 Dasar Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

- a. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2020 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional.
- b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2016 Tentang Program Keselamatan Penerbangan Nasional.
- c. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 481 Tahun 2012 Tentang Lisensi Personel Fasilitas Keamanan Penerbangan.
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2017 Tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 67 (*Civil Aviation Safety Regulation Part 67*) Tentang Standar Kesehatan dan Sertifikasi Personel Penerbangan.
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 94 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 137 Tahun 2015 Tentang Program Pendidikan dan Pelatihan Keamanan Penerbangan.
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2017 Tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (*Civil Aviation Safety Regulations Part 139*) Tentang Bandar Udara (*Aerodromes*).
- g. Peraturan Direktur Jenderal Hubud Nomor KP 41 Tahun 2017 Tentang Pedoman Teknis Operasional Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (*Advisory Circular CASR Part 139-11*) Lisensi Personil Bandara.

- h. Peraturan Direktur Jenderal Hubud Nomor KP 39 Tahun 2015 Tentang Standar Teknis dan Operasi Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 Volume 1 Bandar Udara (*Aerodromes*).
- i. Peraturan Direktur Jenderal Hubud Nomor KP 26 Tahun 2014 Tentang Lisensi Personel Penanganan Pengangkutan Barang Berbahaya.
- j. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan.
- k. Kalender Diklat Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

1.2 Maksud dan Manfaat OJT

Adapun maksud dan manfaat dalam penyelenggaraan *On the Job Training* (OJT) ini adalah untuk:

1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT

Adapun maksud dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) adalah untuk memberikan kesempatan kepada taruna agar dapat mengaplikasikan secara langsung seluruh pengetahuan dan keterampilan yang telah mereka peroleh selama proses perkuliahan ke dalam konteks praktik di lingkungan kerja nyata.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT

Manfaat dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) adalah:

1. Membantu peserta didik menyesuaikan diri dan mempersiapkan mental dalam menghadapi suasana dan tuntutan lingkungan kerja yang sesungguhnya.
2. Melatih dan membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi secara profesional dan efektif.
3. Memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk mengasah keterampilan praktis dan teknis yang relevan dengan bidang ilmu mereka secara langsung di lapangan.

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah perusahaan yang didirikan pada tanggal 8 Juni 1984 yang berfokus pada layanan *ground handling* untuk maskapai penerbangan. Perusahaan ini memulai operasionalnya pada tahun 1985 di Bandara Soekarno Hatta dan kemudian memperluas operasinya ke beberapa bandara besar di Indonesia termasuk Surabaya (Juanda) pada tahun 1 Desember 1991. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) memberikan layanan komprehensif di bidang penanganan pesawat, kargo, dan jasa penerbangan lainnya. Seiring perkembangan industri, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) juga memperluas layanan mereka ke *cargo handling* dan *warehousing* pada tahun 2000 setelah mengakuisisi bisnis tersebut dari PT. *Cardig Air*. Selain itu, perusahaan ini juga pernah menjalin kemitraan strategis dengan perusahaan internasional seperti *Singapore Airlines Engineering Company* dan *Singapore Airport Terminal Services*, serta sempat masuk dan keluar dari Bursa Efek Indonesia. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) kini menjadi salah satu perusahaan *ground handling* terbesar dan terkemuka di Indonesia dengan layanan di sejumlah bandara utama dan klien dari berbagai maskapai internasional dan domestik. Kantor pusat PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Wisma Soewarna, Lantai 1, Soewarna Bussiness Park, Bandara Internasional Soekarno Hatta Kel.Pajang, Kec. Benda, Kota Tangerang, Banten 15126, Indonesia dan mereka memiliki cabang di berbagai kota-kota besar lainnya seperti di Surabaya, Medan, dan Denpasar. PT. ini juga berkomitmen pada peningkatan kualitas layanan dan keamanan untuk memenuhi standar industri penerbangan modern.



Gambar 2.1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)
Sumber: WEB PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

2.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Nama Perusahaan	PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS), Tbk.
Jenis Perusahaan	Persero Terbatas
Industri	Aviasi
Didirikan	8 Juni 1984
Kantor Pusat	Jakarta Timur, DKI Jakarta (resmi) Tangerang, Banten (Operasional)
Jasa	• Penanganan pesawat terbang selama berada di bandara. • Penanganan kargo di bandara. • Pelatihan komersial. • Pendampingan penumpang di bandara.
Alamat Kantor Cabang Surabaya	Terminal Cargo Int'l 2nd Floor Room DFC 10, Bandara Juanda, Surabaya, Segoro Tambak, Sedati, Sidoarjo Regency, East Java 61253
Nomor Telepon Kantor Cabang Surabaya	(031) 8670384
Website Perusahaan	www.ptjas.co.id

Sumber: WEB PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

2.2.1 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Tabel 2. 2 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Visi	Misi
Menjadi Penyedia Layanan dan Solusi Bandara Pilihan Pertama di Indonesia	Memberikan Pelayanan Prima Melalui Profesionalisme dan Inovasi

Sumber: WEB PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

2.2.2 Nilai CAS

Tabel 2. 3 Nilai CAS

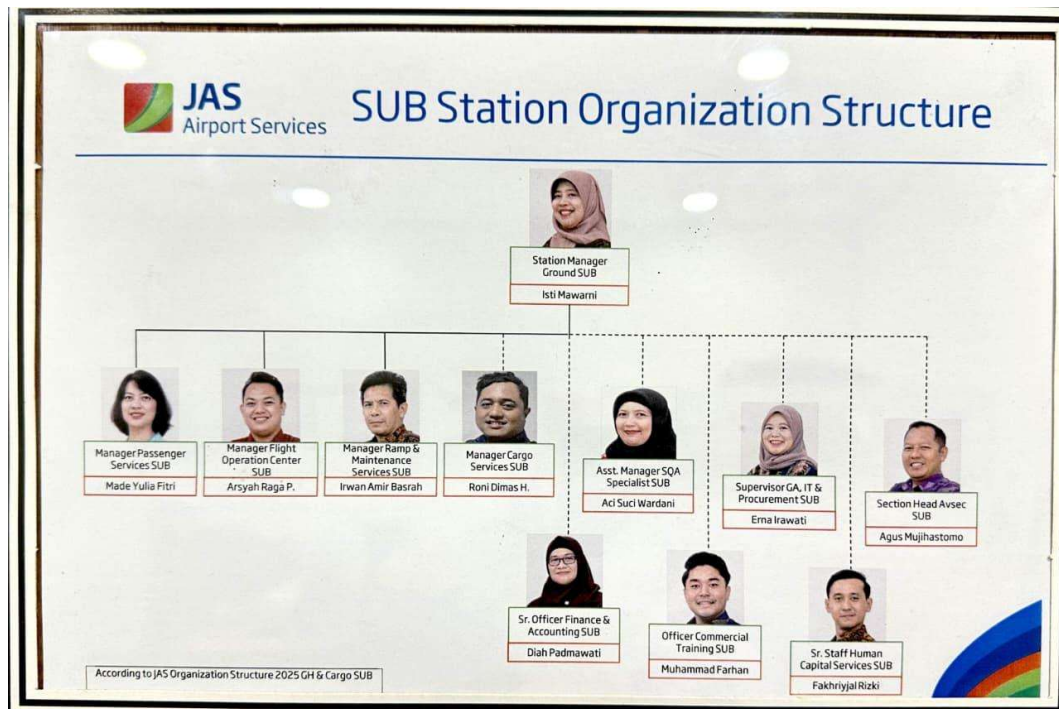
Berpusat pada Pelanggan	• Peduli Kami peduli terhadap pelanggan kami, dan akan berusaha memahami pelanggan terlebih dahulu, lalu mengembangkan solusi untuk kebutuhan mereka. • Akurat & Responsif Fokus pada pelanggan memfasilitasi penyampaian solusi yang efektif dan akurat. Kami selalu responsif terhadap umpan balik pelanggan.
Selalu Berprestasi	• Berjuang Dalam pekerjaan kami, kami akan terus berusaha untuk menjadi yang terbaik dalam industri ini. • Kualitas Kualitas produk dan layanan kami harus melebihi harapan pelanggan • Pengembangan Sumber Daya Manusia Kita harus terus menerus berinvestasi pada orang-orang kita sebagai sumber daya kita yang paling berharga • Mengemudi Eksekusi Fokus, tindakan yang rinci dan sistematis untuk mencapai tujuan secara menyeluruh
Melayani dengan Tulus	• Menghormati Kami menghormati dan menghargai pelanggan, perusahaan, pemangku kepentingan, dan satu sama lain • Integritas Kami adalah profesional dengan integritas tingkat tinggi

- **Meritokratis**

Kami adalah organisasi meritokratis yang menghargai kompetensi, kinerja, dan kontribusi terhadap CAS Group

Sumber: WEB PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Sumber: Kantor PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) *Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Pengembangan

Pengembangan (*development*) mencakup berbagai kerangka kerja lintas disiplin, berfokus pada proses perubahan terencana, terstruktur, dan berkelanjutan yang bertujuan untuk mencapai peningkatan kinerja, fungsionalitas, atau kualitas suatu entitas, baik itu produk, sistem, organisasi, maupun layanan. Teori pengembangan sering mengacu pada model siklus hidup seperti Siklus Hidup Pengembangan Sistem (SDLC) dalam rekayasa, atau model Siklus Hidup Proyek yang meliputi tahapan inisiasi, perencanaan, eksekusi, dan penutupan. Secara umum, pengembangan dipandang sebagai proses iteratif dan adaptif, di mana kebutuhan dianalisis, solusi dirancang, diimplementasikan, diuji, dan dievaluasi secara berulang (misalnya, dalam metodologi *Agile*), memastikan bahwa hasil akhir tidak hanya memenuhi persyaratan awal tetapi juga mampu mengakomodasi perubahan dan memberikan nilai yang optimal bagi penggunaannya.

3.2 Wheelchair (Kursi Roda)

Wheelchair (Kursi Roda) adalah alat bantu mobilitas berupa kursi beroda yang dirancang untuk membantu seseorang yang mengalami kesulitan berjalan, atau tidak dapat berjalan sama sekali, untuk berpindah tempat dan melakukan aktivitas sehari-hari. Secara umum, kursi roda terdiri dari rangka, tempat duduk, roda besar, roda kecil, serta sistem rem, dan tersedia dalam berbagai jenis seperti kursi roda manual, elektrik, lipat, olahraga, rehabilitasi, hingga *smart wheelchair* berbasis sensor. Perkembangannya dimulai sejak berabad-abad lalu dan terus meningkat seiring kebutuhan pengguna serta kemajuan teknologi, menghasilkan desain yang lebih ergonomis, ringan, kuat, dan aman. Standar internasional seperti ISO 7176 memastikan keamanan dan performa kursi roda, sementara prinsip ergonomi diterapkan untuk mencegah kelelahan, meningkatkan kenyamanan, dan mendukung postur tubuh yang sehat. Secara keseluruhan, *wheelchair* memiliki peran penting dalam meningkatkan kemandirian, partisipasi sosial, dan kualitas hidup penyandang disabilitas atau individu dengan keterbatasan mobilitas.

Adapun jenis-jenis *Wheelchair* yang sering di gunakan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) terbagi menjadi dua kategori:

1. WCHR (*Wheelchair-Ramp*): Diperuntukkan bagi penumpang yang membutuhkan kursi roda hanya untuk menempuh jarak jauh di antara terminal dan pesawat, tetapi masih mampu berjalan dan naik/ turun tangga pesawat secara mandiri.
2. WCHC (*Wheelchair-Cabin*): Diberikan kepada penumpang yang sepenuhnya tidak bergerak (*immobile*). Mereka membutuhkan kursi roda di semua area dan memerlukan bantuan penuh, termasuk dipindahkan ke kursi pesawat di dalam kabin.

Pada bagian ini penulis memiliki ide yaitu pengembangan mesin pemanggil *wheelchair* di depan *drop zone* penumpang sebab jarak ke *check-in counter* cukup jauh. Dengan adanya pengembangan mesin pemanggil *wheelchair* ini dapat memudahkan penumpang lansia maupun penumpang penyandang disabilitas.



Gambar 3. 1 *Wheelchair* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)
Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

3.3 Penumpang

Berdasarkan pandangan Sri Sutarwati (2016), penumpang adalah konsumen jasa transportasi dalam bisnis penerbangan yang melakukan perjalanan dari titik keberangkatan (*departure*) menuju tujuan akhir (*destination*). Mereka memerlukan perhatian dan penanganan khusus karena menyangkut aspek keselamatan dan keamanan penerbangan. (Sutarwati, 2016). Bandara berfungsi sebagai penunjang sentral dalam subsektor transportasi udara. Secara operasional, bandara adalah lokasi utama penyediaan jasa pelayanan angkutan udara yang terstruktur secara

berurutan, dengan tujuan utama mewujudkan penyediaan jasa kebandarudaraan dalam tatanan kebandarudaraan yang tertib (Endy, 2017).

Penumpang adalah seseorang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan sarana transportasi seperti kendaraan darat, laut, atau udara, tanpa bertanggung jawab mengoperasikan kendaraan tersebut. Penumpang biasanya membayar jasa transportasi atau memperoleh layanan perjalanan tertentu, dan selama perjalanan memiliki hak atas keselamatan, kenyamanan, serta perlindungan sesuai peraturan yang berlaku, sekaligus berkewajiban mengikuti aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh penyedia transportasi. Menurut Martono (2007), penumpang didefinisikan sebagai individu yang melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara namun tidak terdaftar sebagai awak pesawat yang bersangkutan.

Klasifikasi penumpang secara umum terbagi berdasarkan dua kriteria: pertama, berdasarkan cakupan wilayah penerbangan, yaitu Penumpang Domestik dan Penumpang Internasional; kedua, berdasarkan kebutuhan pelayanan, yaitu Penumpang Biasa yang dapat menyelesaikan seluruh proses keberangkatan secara mandiri, dan Penumpang Khusus (*Special Passenger*) yang memerlukan pelayanan spesifik dan perhatian ekstra karena kondisi tertentu, baik itu kondisi fisik, mental, maupun status sosial, kedudukan, atau jabatan yang mereka miliki (Martono, 2007).

3.4 Ground Handling

Secara konseptual, *Ground Handling* mengacu pada keseluruhan spektrum pelayanan operasional yang dilaksanakan di area bandar udara oleh perusahaan penerbangan atau penyedia layanan darat. Lingkupnya mencakup serangkaian kegiatan terstruktur yang dirancang untuk mengoptimalkan keamanan, efisiensi, dan ketepatan waktu operasional penerbangan, khususnya dalam konteks perlakuan terhadap pesawat, penumpang, dan muatan (kargo) selama periode singgah di antara pendaratan dan lepas landas.

Ada pun tujuan utama tata operasi darat (*Ground Handling*), yaitu:

1. Keselamatan Penerbangan (*Flight Safety*): Mengimplementasikan seluruh prosedur di darat, termasuk *marshalling* dan pemeliharaan teknis, dengan kepatuhan penuh terhadap standar keselamatan yang berlaku.
2. Ketepatan Waktu (*OTP*): Menjaga agar semua proses penanganan darat, mulai dari *check-in* hingga *pushback* pesawat, selesai tepat waktu demi terpenuhinya jadwal keberangkatan.
3. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*): Menyuguhkan layanan berkualitas tinggi kepada penumpang dan klien kargo untuk memastikan kenyamanan dan menumbuhkan rasa percaya terhadap maskapai.

Aktivitas *Ground Handling* dikategorikan berdasarkan tiga objek utama yang dilayaninya, yaitu:

Objek Utama	Area Fokus	Layanan Kunci yang Disediakan
Penumpang	Terminal	Meliputi seluruh proses pelayanan penumpang dari awal hingga akhir, seperti <i>check-in</i> , penjualan tiket (<i>ticketing</i>), layanan di gerbang keberangkatan (<i>boarding gate</i>), penanganan kasus kehilangan barang (<i>Lost and Found</i>), hingga dukungan khusus bagi penumpang yang memerlukan bantuan (misalnya, lansia atau anak tanpa pendamping).
Barang	Terminal dan <i>Apron</i>	Bertanggung jawab atas penanganan semua muatan, termasuk bagasi penumpang dan kargo komersial. Kegiatan ini meliputi penimbangan, pemrosesan dokumen, pengangkutan dari terminal ke pesawat, bongkar muat, serta menjamin keamanan semua kiriman pos dan barang.
Pesawat	<i>Apron</i>	Fokus pada pemeliharaan dan persiapan fisik pesawat di darat. Ini termasuk pemanduan

		pesawat ke posisi parkir (<i>marshalling</i>), pengisian bahan bakar (<i>refueling</i>), pengisian persediaan (katering), pembersihan kabin dan badan pesawat, serta perawatan teknis ringan yang diperlukan sebelum terbang kembali.
--	--	---



BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya dilaksanakan secara intensif di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan penempatan di dua bagian utama, yaitu *Passasi* (Pelayanan Penumpang) dan *Avsec* (Keamanan Penerbangan).

4.1.1 Passasi (*Passanger Services*)

Dalam industri penerbangan, *Passasi* adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada seluruh layanan dan aktivitas penanganan penumpang selama mereka berada di darat, yaitu di bandar udara. Sebagai salah satu komponen utama dari *Ground Handling* (Tata Operasi Darat) yang berfokus pada pelayanan pelanggan, *Passasi* bertujuan utama untuk memastikan kenyamanan, kelancaran, dan keamanan penumpang sejak mereka tiba di bandara hingga naik ke pesawat dan sebaliknya saat mereka mendarat hingga meninggalkan bandara. Petugas yang melaksanakan tugas ini sering disebut *Staff Passasi*, *Customer Service Officer*, atau *Ground Staff* yang berfokus langsung pada interaksi dengan penumpang.

Layanan *Passasi* mencakup empat area utama, yaitu:

1. *Pre-Flight Service*: Penanganan di *Check-in Counter*, verifikasi dokumen, dan penimbangan bagasi.
2. *In-Terminal Service*; Pelayanan di *Transfer Desk*, *Boarding Gate*, *Lost and Found*, dan *Special Handling*.
3. *Arrival Service*: Menyambut dan memandu penumpang menuju area kedatangan.



Gambar 4.1 Pasasi di *Check-in Counter*
Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

4.1.2 Aviation Security (Avsec)

Aviation Security (AVSEC) adalah personel bandara yang memiliki lisensi yang bergerak di bidang keamanan bandara personel keamanan penerbangan yang bertugas menjaga keamanan dan keselamatan di lingkungan bandara serta penerbangan itu sendiri. Personel AVSEC biasanya Personel AVSEC juga harus memiliki kompetensi khusus, seperti kemampuan bela diri, karena mereka harus sigap mengamankan situasi yang mungkin berpotensi mengancam keamanan tanpa menimbulkan kegaduhan. Avsec sendiri para taruna ditugaskan untuk mengawasi penumpang bersama petugas avsec yang lain dan terkadang juga para taruna berjaga di *make-up area* hingga *break down area*.



Gambar 4.2 Avsec di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)
Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

4.1.3 Boarding Gate

Boarding Gate atau Gerbang Keberangkatan, adalah area spesifik dan terotorisasi di dalam terminal bandara di mana penumpang berkumpul dan menyelesaikan pemeriksaan akhir sebelum diperbolehkan naik ke pesawat mereka. Lokasi ini berfungsi sebagai titik transisi kritis dari area tunggu terminal menuju area *apron* atau langsung ke kabin pesawat, biasanya dihubungkan oleh sebuah jembatan udara (*jet bridge*) atau pintu akses menuju bus *shuttle* yang akan membawa penumpang ke pesawat yang diparkir jauh. Setelah waktu *boarding* diumumkan, petugas maskapai (agen *gate*) akan memverifikasi *boarding pass* dan identitas penumpang untuk memastikan hanya orang yang benar-benar berhak yang naik. Proses ini sangat penting untuk alasan keamanan, akurasi daftar manifes, dan manajemen waktu penerbangan, karena penutupan gerbang menandakan dimulainya persiapan akhir pesawat untuk keberangkatan. Pada unit ini penulis memberikan kontribusi aktif pada gerbang keberangkatan (*boarding gate*) dengan

membantu staf bandara dalam tiga tugas utama: menyiapkan penanda informasi (*signage*) maskapai, menata barisan antrean (*queue line*), dan memberikan pendampingan khusus saat *boarding* kepada penumpang yang menggunakan *wheelchair*.



Gambar 4.3 Pasasi di *Boarding Gate*
Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

4.1.4 *Lost & Found Services*

Lost and Found adalah salah satu bentuk layanan bagasi penumpang yang diselenggarakan oleh PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan unit penting dalam penanganan operasional darat (*ground handling*) yang berfokus pada pengelolaan barang milik penumpang yang hilang, koper yang rusak, atau tertinggal di area terminal bandara maupun di dalam pesawat yang ditangani oleh staff PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). Tugas utama *Lost and Found* adalah memastikan bahwa barang yang ditemukan mulai dari dokumen, perangkat elektronik, hingga barang pribadi lainnya terdaftar dengan baik, tersimpan secara aman, dan proses pengembaliannya dilakukan sesuai prosedur yang berlaku. Para taruna berkontribusi dalam tim operasional unit ini dengan membantu staf dalam proses penanganan dan pengambilan bagasi penumpang. Fokus utama tugas mereka adalah pada bagasi berlabel *Priority Baggage* dan bagasi berstatus *rush tag*.



Gambar 4. 4 Pasasi *Lost and Found*
Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) I, Program studi D-III Manajemen Transportasi Udara angkatan IX Bravo dilaksanakan kurang lebih selama 2 bulan bertempat pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

4.2.1 Jadwal Shift Unit Pasasi

Tabel 4. 1 Jadwal Shift di Unit Pasasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Hari	Waktu	Keterangan
Hari 1	05.00-13.00	Masuk
Hari 2	07.00-16.00	Masuk
Hari 3	09.00-19.00	Masuk
Hari 4	09.00-19.00	Masuk
Hari 5	05.00-13.00	Masuk
Hari 6	-	Libur
dst.	Berulang dari awal	Masuk

Sumber: Kantor PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) (2025)

4.2.2 Jadwal Shift Unit AVSEC

Tabel 4. 2 Tabel 4. 1 Jadwal Shift di Unit AVSEC PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Hari	Waktu	Keterangan
Hari 1	07.00 - 12.00	Masuk
Hari 2	13.00 - 19.00	Masuk
Hari 3	07.00 - 12.00	Masuk
Hari 4	13.00 - 19.00	Masuk
Hari 5	07.00 – 12.00	Masuk
Hari 6	13.00-19.00	Masuk
Hari 7	07.00 – 12.00	Masuk
dst.	Berulang dari awal	Masuk

Sumber: Kantor PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) (2025)

4.3. Permasalahan

Selama pelaksanaan Program Pelatihan Kerja Lapangan (*On the Job Training* - OJT) I yang berlangsung kurang lebih dua bulan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) cabang Bandar udara Internasional Juanda Surabaya, penulis mengidentifikasi adanya kendala operasional yang signifikan terkait pelayanan *wheelchair*. Permasalahan utama yang ditemukan adalah kebutuhan penumpang akan *wheelchair* yang muncul sejak mereka tiba di area *drop zone*. Jarak yang cukup jauh antara *drop zone* dan *check-in counter* menciptakan kesulitan mobilitas bagi penumpang yang membutuhkan bantuan. Sedangkan, pelayanan *wheelchair* baru secara resmi tersedia bagi penumpang setelah mereka menyelesaikan proses *check-in*. Kondisi ini dinilai kurang efektif sebab tidak adanya layanan *wheelchair* yang tersedia sejak penumpang turun di *drop zone* hingga mencapai *check-in counter* dapat menurunkan kualitas pengalaman perjalanan bagi penumpang dengan keterbatasan mobilitas.

4.4 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan tersebut Untuk mengatasi tantangan jarak yang signifikan antara *Drop Zone* dan *Check-in Counter*, solusi inovatif yang diusulkan adalah mesin pemanggil *wheelchair* otomatis (sejenis *calling machine* atau *Help Point*) yang strategis di sekitar area *Drop Zone*. Inovasi ini akan berfungsi sebagai titik kontak digital yang segera bagi penumpang *wheelchair* yang baru tiba dan belum dilayani oleh petugas *Passasi*. Dengan menekan tombol pada mesin tersebut, permintaan bantuan kursi roda akan secara instan dikirimkan sebagai notifikasi prioritas kepada petugas *Passasi* atau *Ground Staff* terdekat untuk menjemput serta membantu melayani *wheelchair* untuk penumpang tersebut. Dengan demikian, waktu tunggu penumpang dapat diminimalisir, proses penjemputan menjadi lebih cepat dan terprediksi, efisiensi *Special Handling* dapat ditingkatkan secara drastis, dan yang terpenting, kenyamanan serta pengalaman positif penumpang *wheelchair* akan terjamin sejak mereka melangkah kaki di bandar udara.

4.4.1 Peletakan lokasi Mesin Pemanggil *WheelChair*

Penempatan mesin pemanggil *wheelchair* (*wheelchair calling machine*) harus ditempatkan secara strategis pada titik-titik kontak utama yang dilalui oleh penumpang yang baru tiba di bandara. Lokasi prioritas untuk penempatan ini adalah di dekat area *drop zone* khusus penumpang disabilitas, sebab kebutuhan mobilitas sering kali muncul segera setelah penumpang turun dari kendaraan. Selain itu, penempatan perangkat tersebut harus menjamin visibilitas tinggi dan kemudahan akses, sehingga penumpang berkebutuhan khusus dapat menggunakannya tanpa hambatan, memastikan bantuan *wheelchair* dapat dipanggil segera setelah mereka memasuki lingkungan terminal.



Gambar 4. 5 Peletakan Mesin Pemanggil *Wheelchair* di area *Drop Zone*
Sumber: Website (2025)

4.4.2 Alur Kerja Sistem (*Work Flow*)



Gambar 4. 6 *Work Flow* Mesin Pemanggil *Wheelchair*
Sumber: Olahan Penulis (2025)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan mengenai pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Surabaya berdasarkan kondisi lapangan dan pembahasan dari bab sebelumnya dapat disimpulkan dalam uraian berikut:

5.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Selama menjalani *On the Job Training* (OJT), para taruna memperoleh banyak pengetahuan dan pengalaman praktis di lapangan, termasuk menghadapi dan menganalisis berbagai masalah operasional yang sebelumnya telah dibahas. Berdasarkan observasi, penulis menyimpulkan bahwa jarak yang cukup jauh antara *Drop Zone* penumpang dengan *Check-in Counter* menimbulkan kesulitan signifikan bagi penumpang lanjut usia dan penyandang disabilitas untuk berjalan, sehingga memicu kebutuhan mendesak akan bantuan kursi roda (*wheelchair*) sejak di area *Drop Zone*. Untuk mengatasi kendala fisik ini, diusulkan inovasi berupa mesin atau alat pemanggil *wheelchair* yang ditempatkan secara strategis di *Drop Zone*, memastikan fasilitas tersebut mudah diakses oleh penumpang yang memerlukan. Diharapkan, inovasi ini dapat memudahkan dan mempersingkat waktu tempuh bagi penumpang yang membutuhkan kursi roda, sehingga mereka tidak lagi kesulitan berjalan jauh menuju *Check-in Counter*.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) merupakan kesempatan krusial bagi taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya untuk mengaplikasikan secara langsung pengetahuan teoritis yang telah mereka peroleh selama masa studi. Selain berfungsi sebagai jembatan yang memberikan gambaran nyata tentang lingkungan kerja di industri penerbangan, OJT ini juga memungkinkan mereka mendapatkan pengetahuan dan pengalaman praktis tambahan yang tidak tercakup dalam kurikulum akademis. Selama periode OJT, taruna/i akan terlibat aktif dalam pengamatan dan pembelajaran proses kerja

di unit *Passasi*, dengan seluruh kegiatan dilaksanakan di bawah pengawasan ketat dari supervisor yang ditunjuk.

5.2 Saran

Dalam melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT. JAS Juanda Surabaya diharapkan taruna mendapatkan ilmu dalam berbagai macam permasalahan di area *check-in counter*. Ilmu yang sudah di dapat saat berada di kampus diharapkan dapat tersalurkan dan diterapkan secara langsung saat berada di lapangan.

5.2.1 Saran Permasalahan

Setelah menyelesaikan permasalahan pada bab IV penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dapat diadakannya mesin pemanggil *wheelchair* di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) cabang Bandar Udara Internasional Juanda khususnya area terminal 2.
2. Membuat *signage* yang menampilkan tempat mesin pemanggil *wheelchair*.
3. Peletakan alat pemanggil *wheelchair* di lokasi yang strategis atau di dekat area *drop zone* penumpang.
4. Serta dilakukan penambahan dan penempatan petugas (*Passasi*) di sekitar area mesin pemanggil *wheelchair* untuk memberikan bantuan kepada penumpang yang mengalami kesulitan.

5.2.2 Saran Pelaksanaan OJT Secara Keseluruhan

Berdasarkan pengalaman langsung selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT), dan dengan tujuan konstruktif untuk meningkatkan mutu pelaksanaan OJT di masa depan, penulis memberikan saran pelaksanaan OJT sebagai berikut:

1. Taruna harus lebih aktif dalam melaksanakan kegiatan agar ilmu yang didapatkan dan diaplikasikan dapat maksimal.
2. Mengetahui standar operasional prosedur dalam melakukan pekerjaan.
3. Taruna harus lebih disiplin dalam melakukan segala aktivitas di bandar udara.

DAFTAR PUSTAKA

- Sutarwati, H. d. (2016). Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Ground Handling Dirgantara, 17.
- Endy, H. d. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Kasam Drilling Group Bandung. Manajemen Dirgantara, 10.
- Martono. (2007). Arti Penumpang. Yogyakarta. Yogyakarta: Ekonusa.
- Politeknik Penerbangan Surabaya. Buku Pedoman On the Job Training MTU. 2024



LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan

