

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN *SIGNAGE* MASKAPAI
CITILINK DALAM MEMFASILITASI PROSES BOARDING
PENUMPANG DI BANDAR UDARA ABDULRACHMAN
SALEH MALANG**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 06 Mei - 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

CANDRA BAYU ARDIANSYAH
NIT. 30622080

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN VIII DELTA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN *SIGNAGE* MASKAPAI
CITILINK DALAM MEMFASILITASI PROSES BOARDING
PENUMPANG DI BANDAR UDARA ABDULRACHMAN
SALEH MALANG**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 06 Mei - 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

CANDRA BAYU ARDIANSYAH
NIT. 30622080

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN VIII DELTA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI PENGGUNAAN SIGNAGE MASKAPAI CITILINK DALAM
MEMFASILITASI PROSES BOARDING PENUMPANG DI BANDAR UDARA
ABDULRACHMAN SALEH MALANG

Oleh :

CANDRA BAYU ARDIANSYAH
NIT. 30622080

Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On the Job Training*

Disetujui Oleh :

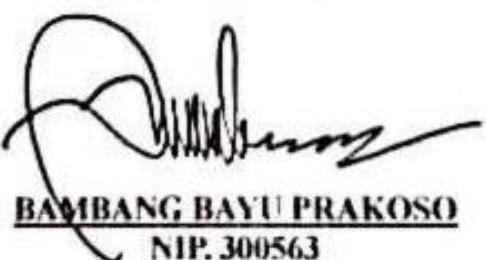
Supervisi OJTI

DETA INNAGHI
NIP. 220702008767

Dosen Pembimbing


PUTRI AULIA ADIVA R., A.Md.
NIP. 20020923 202210 2 001

Mengetahui Station Manager,
Citlink Malang


BAMBANG BAYU PRAKOSO
NIP. 300563

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan On The Job Training telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian
On The Job Training

Tim Penguji,

Ketua

BAMBANG BAYU PRAKOSO
NIK. 300563

Sekretaris

DETA INNAGHI
NIK. 220702008767

Anggota

PUTRIAULIA ADIVA R.,A.Md.
NIP. 20020923 202210 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara

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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kehadirat Allah SWT, karena limpahan rahmat dan karunia-Nya, laporan *On The Job Training (OJT)* ini yang berjudul " Optimalisasi Penggunaan *Signage* Maskapai Citilink Dalam Memfasilitasi Proses Boarding Penumpang Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang" ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan D III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII.

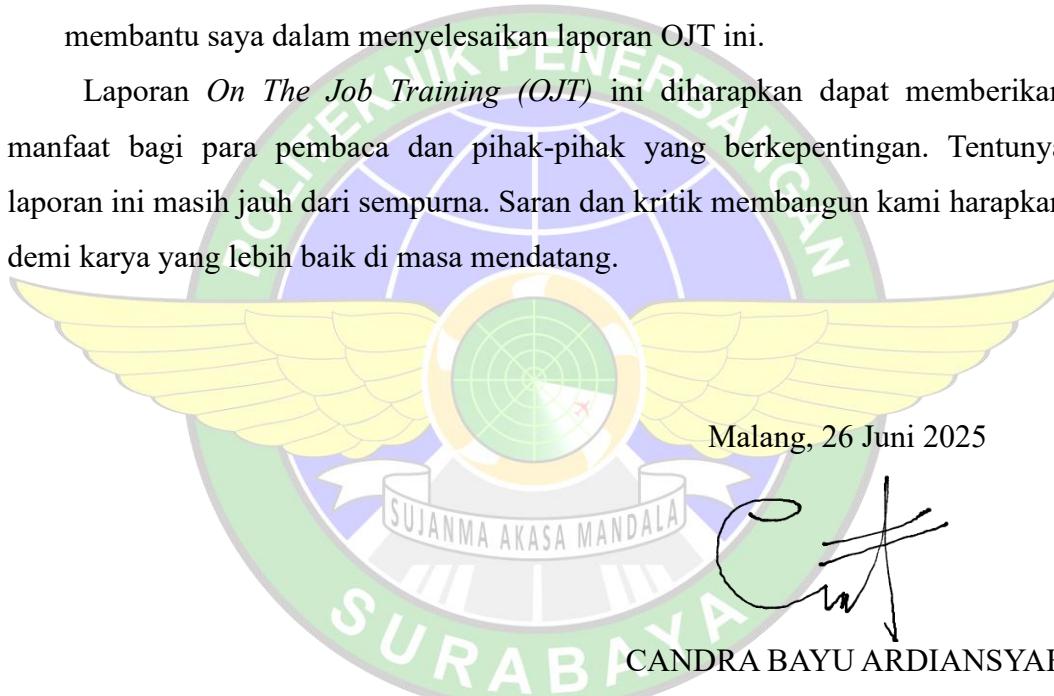
Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang memberikan banyak pengalaman yang sangat penting. Selama periode magang, dari tanggal 06 Mei 2025 hingga 06 Juli 2025, penulis berkesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan yang didapat di perkuliahan ke dalam praktik kerja lapangan yang sesungguhnya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan semangat selama proses penyusunan laporan *On The Job Training (OJT)* ini, terutama kepada :

1. Kedua Orang tua Ayahanda Arifin, ibunda Lestariningsih dan didiukung juga Mas Furqon, Mbak Feby dan Mas Rizal serta keluarga saya yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dukungan, serta doa selama mengikuti kegiatan *On The Job Training*;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Bambang Bayu Prakoso selaku *Station Manager* Citilink Malang, Seluruh Pegawai Maskapai Citilink Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang;
4. Bapak Fajar Indra N., selaku *SOC Service* Citilink Malang;
5. Bapak Deta Innaghi selaku Supervisor OJT Citilink Malang; Bapak Muhammad Rizal Darmawan selaku *Avsec Officer* Citilink Malang;
6. Ibu Putri Aulia Adiva Rahmah, A.Md. selaku dosen Pembimbing;
7. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi dan Tim Manajemen Transportasi Udara;

8. Seluruh pendamping kegiatan yang bertugas di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang;
9. Seluruh dosen dan pegawai Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membantu dan memberi dukungan;
10. Rekan-rekan *On The Job Training (OJT)* dari Politeknik Penerbangan Indonesia Curug dan Politeknik Penerbangan Makassar yang telah bersama-sama melaksanakan kegiatan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang;
11. Rekan-rekan taruna dan taruni Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan ke-8 atas kebersamaan dan kerjasamanya;
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan OJT ini.

Laporan *On The Job Training (OJT)* ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Tentunya laporan ini masih jauh dari sempurna. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.



Malang, 26 Juni 2025



CANDRA BAYU ARDIANSYAH

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat OJT	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.1.1 Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang	5
2.1.2 PT. Citilink Indonesia	7
2.2 Data Umum	9
2.2.1 Profil PT. Citilink Indonesia	9
2.2.2 Makna Logo Perusahaan	10
2.2.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	11
2.2.4 Nilai Perusahaan PT. Citilink Indonesia.....	11
2.2.5 Armada dan Wilayah Operasional PT. Citilink Indonesia	11
2.3 Struktur Organisasi.....	12
2.3.1 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	12
2.3.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Malang ...	13
BAB III TINJAUAN TEORI	14
3.1 Bandar Udara	14
3.2 Optimalisasi	14
3.3 Penggunaan	15
3.4 <i>Signage</i>	15
3.5 Fasilitas	15
3.6 Proses	16
3.7 Penumpang.....	16
BAB IV PELAKSANAAN OJT	17

4.1	Lingkup Pelaksanaan OJT.....	17
4.1.1	<i>Customer Service</i>	17
4.1.2	<i>Pasasi (Check-in Counter)</i>	19
4.1.3	<i>Passanger Service (Boarding Gate)</i>	21
4.1.4	<i>Flight Operation Officer (FOO)</i>	24
4.2	Jadwal.....	26
4.3	Permasalahan.....	27
4.3.1	Penggunaan <i>Signage</i> Yang Salah Penempatan	27
4.3.2	Garis Line Citilink Yang Bercampur Dengan Maskapai Lion	28
4.3.3	Antrian Khusus (<i>Priority Seat</i>) Yang Tidak Ada Tandanya ..	29
4.4	Penyelesaian Masalah	30
4.4.1	Penataan Ulang <i>Signage</i>	30
4.4.2	Jalur Antrean yang Jelas	31
4.4.3	Optimalisasi Penanganan Antrean Prioritas.....	32
4.4.4	Rancangan Sketsa 2D	33
BAB V	PENUTUP	34
5.1	Kesimpulan	34
5.2	Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36	
LAMPIRAN	37	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.....	5
Gambar 2.2 Layout Bandar Udara Abdulrachman Saleh.....	6
Gambar 2.3 PT. Citilink Indonesia	7
Gambar 2.4 Logo PT. Citilink Indonesia	10
Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia 	12
Gambar 2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Malang.....	13
Gambar 4.1 Petugas CS Melayani Penumpang Pembelian Tiket.....	17
Gambar 4.2 Pengoperasian Computerized Reservation System Sky-Speed (Navitaire) untuk Pembelian Tiket Penumpang.....	17
Gambar 4.3 Pelayanan Check-in dan Profiling Kepada Penumpang	19
Gambar 4.4 Proses Penerimaan Bagasi Tercatat Penumpang	19
Gambar 4.5 Profiling Identitas dan Boarding Pass Penumpang	21
Gambar 4.6 Pemberian Snack Kompensasi Delay Kepada Penumpang	22
Gambar 4.7 Briefing Kepada Pilot, Pengisian Flight Plan di Sistem, dan Briefing Sebelum Memasuki Pesawat.....	24
Gambar 4.8 Jadwal Dinas OJT Bulan Mei Citilink Station Malang.....	26
Gambar 4.9 Jadwal Dinas OJT Bulan Juni Citilink Station Malang	27
Gambar 4.10 Jadwal Dinas OJT Bulan Juli Citilink Station Malang	27
Gambar 4.11 Penempatan Signage Yang Tidak Tepat	27
Gambar 4.12 Penempatan Pembatas Antrian (Queue Line) Citilink Berdempetan Dengan Maskapai Lion	28
Gambar 4.13 Priority Seat	29
Gambar 4.14 Boarding Gate Citilink CGK.....	30
Gambar 4.15 Boarding Gate Citilink SUB	31
Gambar 4.16 Boarding Gate Citilink DPS.....	32
Gambar 4.17 Sketsa 2D Boarding Gate Citilink	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	9
Tabel 2.2 Operasional dan Armada Maskapai Citilink.....	12
Tabel 2.3 Jajaran Direksi PT. Citilink Indonesia	12
Tabel 2.4 Struktur Organisasi Station Malang.....	13
Tabel 4.1 Jam dinas On The Job Training (OJT) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang	26



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor penerbangan di Indonesia tengah mengalami perkembangan pesat, memberikan dampak signifikan terhadap seluruh industri. Fenomena ini tidak terlepas dari posisi transportasi udara yang telah menjadi salah satu kebutuhan primer di era modern. Seiring dengan pertumbuhan dan peningkatan permintaan tersebut, kebutuhan akan ketersediaan tenaga ahli yang memiliki kompetensi tinggi di bidang penerbangan juga turut meningkat secara substansial.

Politeknik Penerbangan Surabaya, sebagai salah satu lembaga pendidikan dan pelatihan terkemuka di bawah naungan Kementerian Perhubungan, memegang peranan vital dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten di sektor penerbangan. Dengan tujuh program studi diploma III, termasuk Manajemen Transportasi Udara (MTU), politeknik ini berkomitmen kuat untuk menyediakan fasilitas mutakhir dan tenaga pengajar profesional guna mendukung terciptanya keselamatan penerbangan yang optimal. Program studi MTU secara khusus didesain untuk mempersiapkan tenaga ahli yang profesional, bertanggung jawab, dan disiplin, mengingat peran esensial mereka dalam menjaga keselamatan, keamanan, dan efisiensi operasional penerbangan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Politeknik Penerbangan Surabaya, khususnya program studi D-III MTU, mewajibkan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) bagi para taruna. Melalui OJT ini, taruna mendapatkan kesempatan berharga untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh, mengasah kemampuan berpikir kritis, serta mengembangkan keterampilan dalam memecahkan masalah dan bernalar terhadap kendala-kendala di lapangan. Pengalaman praktis ini secara signifikan meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja dan memastikan kemampuan untuk mengimplementasikan standar serta regulasi penerbangan, baik internasional maupun nasional, seperti Annex 14 “Aerodromes” dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, serta peraturan terkait lainnya.*Annex 14 “Aerodome”*, UU No 1 Tahun 2009, dan peraturan-peraturan lainnya.

On The Job Training (OJT) merupakan komponen integral dan wajib dalam kurikulum pendidikan serta pelatihan di sektor penerbangan bagi seluruh Taruna/I, sesuai dengan Surat Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor: SM.106/5/8/Poltekbang.Sby/2024. Sejalan dengan hal tersebut, Politeknik Penerbangan Surabaya juga memiliki kewajiban untuk menyusun kurikulum dan silabus yang mengacu pada standar kompetensi yang tercantum dalam KP 22 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11. Diharapkan setelah menyelesaikan program OJT ini, para taruna tidak hanya mampu mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh ke dalam dunia kerja secara praktis, namun juga bertransformasi menjadi insan perhubungan yang utuh. Hal ini mencakup pengembangan karakter yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih, dan nyaman, tangguh dalam menghadapi tantangan, serta senantiasa berperilaku jujur, gesit, ramah, sopan, lugas, dan bertanggung jawab penuh terhadap keselamatan serta keamanan jasa perhubungan.

Program *On The Job Training (OJT)* dilaksanakan sebagai persyaratan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara selama kurang lebih dua bulan yang dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 dan berakhir pada tanggal 04 Juli 2025. Dalam jangka waktu tersebut telah diberi pengalaman, pengetahuan, mengenai managemen pengorganisasian, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pada tiga kompetensi diantaranya:

1. *Customer Service*;
2. *Check-in Counter*;
3. *Passanger Service*;
4. *Flight Operation Officer (FOO)*;

Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, para taruna akan memiliki kesempatan untuk mengobservasi secara langsung dinamika perubahan yang sangat pesat. Transformasi ini mencakup berbagai aspek operasional, teknis, administratif, hingga infrastruktur bandar udara, merefleksikan adaptasi terhadap tuntutan industri penerbangan modern. Taruna akan belajar bagaimana aspek-aspek ini meningkatkan efisiensi dan keamanan operasional bandara.

Dengan demikian, *On The Job Training* (OJT) memberikan kesempatan berharga bagi para taruna yang merupakan calon tenaga kerja untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah mereka peroleh, mengembangkan kemampuan berpikir analitis, serta melakukan penalaran terhadap berbagai permasalahan kompleks yang muncul di lapangan. OJT memegang peranan krusial dalam memastikan bahwa setelah menyelesaikan pendidikan, para taruna memiliki kompetensi dan kemampuan yang dapat diandalkan dalam melaksanakan tugas profesional mereka. Program OJT ini juga berfungsi sebagai tolak ukur esensial untuk mengevaluasi sejauh mana kemampuan taruna dalam mengimplementasikan teori yang telah didapat ke dalam praktik kerja nyata.

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang saat ini beroperasi dalam keterkaitan erat dengan Pangkalan Udara (LANUD) Abdulrachman Saleh Malang, mengakibatkan pembagian wilayah operasional menjadi dua bagian yang berbeda. Meskipun berada di bawah pengawasan langsung Tentara Nasional Indonesia Angkatan Udara (TNI AU), bandar udara ini tetap berkomitmen untuk menjalankan operasionalnya dengan standar keselamatan dan pelayanan yang tinggi. Pihak pengelola secara berkelanjutan berupaya meningkatkan fasilitas yang tersedia guna memenuhi dan mengantisipasi kebutuhan pengguna jasa penerbangan yang terus berkembang.

Saat pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) penulis menemukan dalam operasional Bandar Udara Aji Abdulrachman Saleh Malang menghadapi tantangan terkait penggunaan fasilitas *signage* dalam membantu penumpang untuk boarding di gate masih tidak efisien dan kurang tepat dalam penggunaannya. Dengan adanya kondisi tersebut penulis tertarik untuk mendigitalisasikan laporan kegiatan rutin yang masih tersebut dengan mengambil judul “Optimalisasi Penggunaan *Signage* Maskapai Citilink Dalam Memfasilitasi Proses Boarding Penumpang Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang”.

1.2 Maksud dan Manfaat OJT

Adapun maksud dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kesempatan bagi peserta untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama pendidikan ke dalam praktik kerja nyata di lingkungan maskapai ;
2. Membantu peserta mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang relevan dengan pekerjaan di maskapai, seperti keterampilan komunikasi, kerja tim, pemecahan masalah, dan adaptasi terhadap lingkungan kerja;
3. Memperkenalkan peserta pada lingkungan kerja di maskapai, termasuk budaya kerja, prosedur operasional, dan interaksi antar unit kerja;
4. Meningkatkan kesiapan kerja peserta setelah menyelesaikan pendidikan, sehingga mereka dapat lebih mudah beradaptasi dan berkontribusi secara efektif di dunia kerja;
5. Mengevaluasi kompetensi peserta, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk pengembangan diri.

Manfaat dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan pengalaman praktis yang berharga, sehingga meningkatkan kompetensi mereka di bidang operasional maskapai;
2. Memungkinkan peserta membangun jaringan profesional dengan staf maskapai, yang dapat bermanfaat untuk karir mereka di masa depan;
3. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang industri penerbangan secara keseluruhan, termasuk tantangan dan peluangnya;
4. Memiliki pengalaman kerja yang relevan akan memiliki daya saing yang lebih tinggi di pasar kerja;
5. Memberikan kontribusi positif bagi operasional maskapai melalui ide-ide segar dan semangat belajar yang tinggi.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang



Gambar 2.1 Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang (kode IATA: MLG, kode ICAO: WARA) di Kabupaten Malang, Jawa Timur, yang terletak di Bunut Wetan, mulai beroperasi pada 24 Mei 2018. Peresmiannya dilakukan oleh Menteri Perhubungan RI Ignasius Jonan pada kamis 25 Mei 2015 menandai beroperasinya bandara Abdulrachman Saleh Malang ini.

Bandar Udara I Abdulrachman Saleh Malang, terletak di koordinat $07^{\circ} 55' 46''$ LS $112^{\circ} 42' 43''$ BT, memiliki posisi yang sangat strategis. Bandara ini juga memiliki potensi besar karena banyaknya pariwisata, industri, dan perjalanan bisnis yang beroperasi di wilayah tersebut.

Bandar Udara Abdulrachman Saleh yang strategis terletak di Kabupaten Malang mengemban peran ganda sebagai fasilitas sipil dan militer, sekaligus menjadi salah satu bandar udara tertua di Indonesia. Pembangunan awalnya dimulai pada era kolonial Belanda sekitar tahun 1930-an, difungsikan sebagai lapangan terbang militer yang kala itu dikenal sebagai Lapangan Terbang Bugis. Lokasi ini secara khusus dipilih karena nilai strategisnya sebagai pangkalan udara utama di wilayah Jawa Timur.

Seiring berjalannya sejarah, pada masa perjuangan kemerdekaan Indonesia, lapangan terbang ini memegang peranan krusial dalam mendukung kepentingan militer Tentara Keamanan Rakyat (TKR) dan terus dikembangkan oleh TNI Angkatan Udara setelah kemerdekaan. Pada tahun 1952, bandar udara ini secara resmi dinamai Bandar Udara Abdulrachman Saleh, sebagai penghormatan kepada Letkol Penerbang Abdulrachman Saleh, seorang pahlawan nasional dan perintis penerbangan militer Indonesia yang gugur saat Agresi Militer Belanda II pada tahun 1947.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan akan transportasi udara di wilayah Malang dan sekitarnya, Bandar Udara Abdulrachman Saleh mulai menginisiasi layanan penerbangan komersial. Operasional sektor sipil bandara ini kini berada di bawah pengelolaan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU), yang merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan. Lebih dari sekadar fasilitas transportasi, bandara ini juga telah bertransformasi menjadi pintu gerbang utama menuju berbagai destinasi wisata populer di Malang, Batu, dan area sekitarnya, termasuk Gunung Bromo serta pesisir pantai selatan Jawa Timur.



Gambar 2.2 *Layout* Bandar Udara Abdulrachman Saleh
(Sumber: Bandar Udara Abdulrachman Saleh)

Saat ini, Bandar Udara Abdulrachman Saleh memiliki landasan pacu sepanjang sekitar 2.486,00 m x 40,00 m, yang mampu mengakomodasi operasional pesawat berbadan sedang seperti Boeing 737, Airbus A320, dan

ATR. Fasilitas terminal penumpangnya pun terus dikembangkan secara berkelanjutan guna meningkatkan kenyamanan dan kapasitas pelayanan, baik untuk rute domestik reguler maupun penerbangan *charter*. Selain perannya sebagai bandara sipil, Bandar Udara Abdulrachman Saleh juga secara simultan mempertahankan fungsinya sebagai pangkalan militer utama bagi Lanud Abdulrachman Saleh. Pangkalan ini menjadi markas bagi beberapa skuadron udara TNI Angkatan Udara yang mengemban tugas krusial dalam pengawasan wilayah udara serta berbagai operasi kemanusiaan.

2.1.2 PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.3 PT. Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia, yang dikenal luas sebagai maskapai citilink, resmi didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009, dengan kantor pusat berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendiriannya telah mendapatkan pengesahan resmi dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui surat keputusan No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 pada tanggal 22 April 2009, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia. Sebagai entitas anak dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terkemuka, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Citilink sebenarnya telah mengoperasikan mereknya lebih dahulu di bawah naungan *Strategic Business Unit* (SBU) Garuda Indonesia sebelum menjadi entitas terpisah pada tahun 2009. Struktur kepemilikan

saham Citilink, sesuai Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017, terdiri dari 98,65% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 1,35% oleh Aerowisata.

Tonggak penting kemandirian operasional Citilink dimulai dengan perolehan izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, diikuti dengan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. Sejak tanggal 30 Juli 2012, Citilink secara resmi beroperasi secara independen, menggunakan kode penerbangan IATA “QG”, penandaan ICAO “CTV”, dan *call sign* “Supergreen”. Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, PT Citilink Indonesia telah memposisikan dirinya sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) yang secara efisien melayani rute penerbangan antar kota.

Berbasis operasional di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah membangun jaringan rute yang luas, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian ke 97 rute yang tersebar di 49 kota. Komitmennya dalam menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia terlihat dari jangkauan penerbangan domestik yang hampir mencakup seluruh kota. Tidak hanya itu, Citilink juga telah memperluas layanannya ke kancah internasional, dengan rute-rute penting ke destinasi seperti Penang, Arab Saudi, dan Dili, menegaskan posisinya sebagai pemain global.

Sebagai bukti nyata atas komitmen berkelanjutannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, Citilink telah dianugerahi beragam penghargaan bergengsi dari berbagai institusi. Beberapa di antaranya adalah penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika serta *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan, keduanya di tahun 2017. Keunggulan layanan Citilink juga diakui secara internasional dengan akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX, selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink juga meraih penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut sejak 2018, predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya,

serta *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating* di tahun 2021, menunjukkan konsistensi dalam kinerja dan standar keamanan.

Citilink senantiasa mengedepankan dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat di setiap lini operasional penerbangannya, mencakup fase pra-penerbangan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in-flight*), hingga pasca-penerbangan (*post-flight*). Seluruh implementasi protokol ini mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dengan tujuan utama untuk memastikan seluruh penerbangan dapat berjalan secara optimal. Komitmen ini secara tegas memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan serta kru, menegaskan dedikasi Citilink terhadap standar operasional yang paling tinggi.

2.2 Data Umum

2.2.1 Profil PT. Citilink Indonesia

Berikut merupakan data umum dari PT. Citilink Indonesia :

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Kategori	Keterangan
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC A121-046. 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG"
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (low cost), serta optimisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki. Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai

	Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia.
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	http://www.citilink.co.id/

2.2.2 Makna Logo Perusahaan



Logo sebuah perusahaan berperan esensial sebagai simbol pengingat dan representasi merek bagi konsumen. Dalam konteks ini, Citilink mengadopsi logo dengan dominasi warna hijau yang berpadu harmonis dengan putih dan kuning. Warna hijau secara khusus merepresentasikan komitmen , serta visi dan misi Citilink untuk terus menjangkau dan menghubungkan seluruh Nusantara. Gradasi warna hijau yang ditampilkan lebih lanjut menggambarkan personifikasi merek yang berupaya menumbuhkan rasa percaya, keamanan, dan kenyamanan di benak pelanggan. Selain itu, nuansa hijau Citilink juga merefleksikan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap aspek pelayanan, memberikan makna bahwa maskapai ini berupaya memberikan pelayanan maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*), dan sopan (*Polite*).

Kolaborasi antara hijau, putih, dan kuning dalam logo Citilink secara kolektif memberikan kesan merek yang muda (*young*), menyenangkan

(*fun*), dan dinamis. Di samping itu, warna hijau yang dominan turut menghadirkan kesan kesegaran pada lini bisnis perusahaan sekaligus menegaskan ketegasan identitasnya. Dengan kombinasi warna korporat yang telah dirancang sedemikian rupa, Citilink berharap identitas visualnya dapat diterima secara luas dan beresonansi positif di seluruh segmen pasar.

2.2.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

A. Visi

Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

B. Misi

Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

2.3.4 Nilai Perusahaan PT. Citilink Indonesia

1. SIMPLE

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.

2. PROMPT

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

3. POLITE

Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik

2.3.5 Armada dan Wilayah Operasional PT. Citilink Indonesia

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu 10 armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan

sistem control fly-by-wire digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

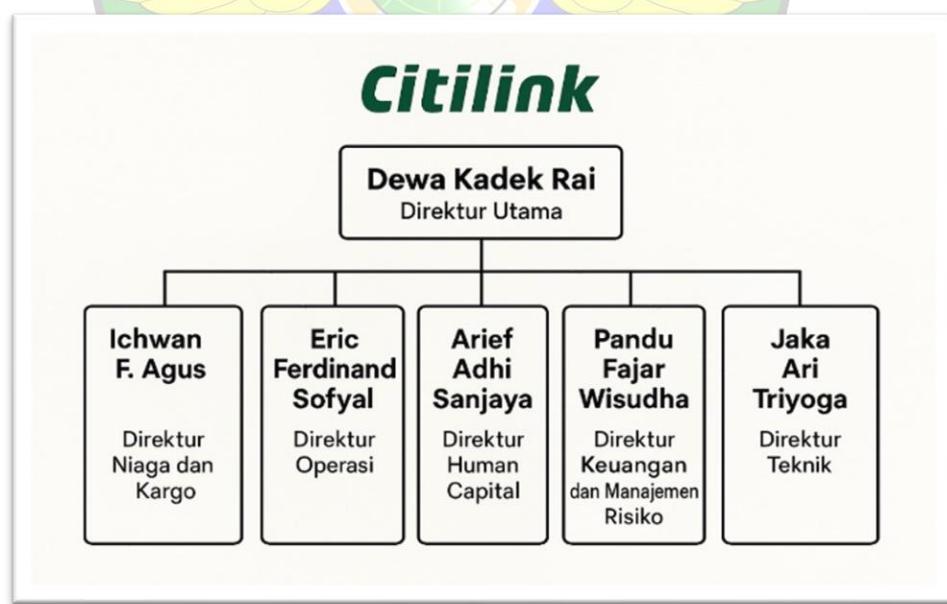
Total armada pesawat pada bulan Juli 2025 tercatat sebanyak 56 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2 Operasional dan Armada Maskapai Citilink

Operasional		
Basis operasi utama	Bandara Soekarno-Hatta & Bandara Juanda	
Jumlah destinasi	45 destinasi domestik & regional	
Frekuensi penerbangan	>130 penerbangan harian	
Program loyalitas	LinkMiles	
Armanda		
Airbus A330-900 NEO	2 Unit	(365 seat)
Airbus A320-200 NEO	50 Unit	(180 seat)
ATR 72-600	4 Unit	(70 seat)

2.3 Struktur Organisasi

2.3.1 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



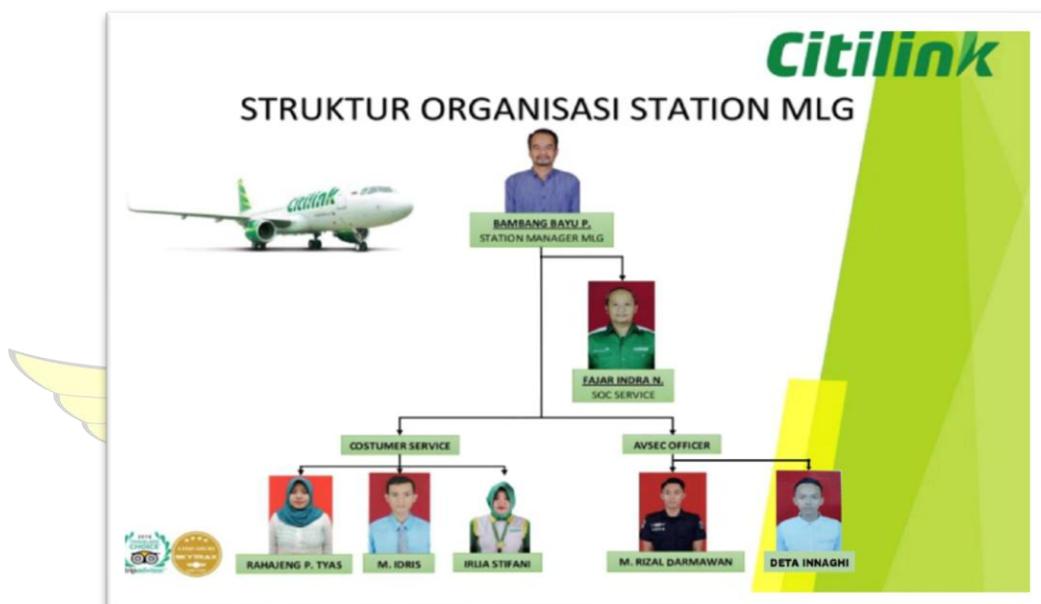
Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia
(Sumber : PT. Citilink Indonesia)

Tabel 2.3 Jajaran Direksi PT. Citilink Indonesia

Jajaran Direksi

Direktur Utama	Dewa Kadek Rai
Direktur Niaga dan Kargo	Ichwan F. Agus
Direktur Operasi	Eric Ferdinand Sofyal
Direktur Human Capital	Arief Adhi Sanjaya
Direktur Teknik	Jaka Ari Triyoga
Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko	Pandu Fajar Wisudha

2.3.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Malang



Gambar 2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Malang
(Sumber : Citilink Station Malang)

Tabel 2.4 Struktur Organisasi Station Malang

Jabatan	Nama
Station Manager Malang	Bambang Bayu Prakoso
SQC (Station Quality Control) Service	Fajar Indra N.
Aviation Security Maskapai	1. M. Rizal Darmawan 2. Deta Innaghi
Customer Service	1. Rahajeng P Tyas 2. M. Idris 3. Irlia Stifni

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Menurut Annex 14 “Aerodome”, Vol 1 (Edisi 8 2018) “*A defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft.*”(ICAO, 2018).

Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut UU No 1 Tahun 2009, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

3.2 Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi (Huda, 2018). Sedangkan menurut (Nurrohman, 2017) Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Peningkatan kinerja ini secara khusus berfokus pada kegiatan yang terkait dengan kepentingan umum, dengan tujuan utama mencapai kepuasan dan keberhasilan maksimal dari penyelenggaraan aktivitas tersebut. Dengan kata lain, optimalisasi berupaya memastikan bahwa setiap proses atau sumber daya dimanfaatkan secara paling efisien untuk menghasilkan luaran terbaik.

3.3 Penggunaan

Penggunaan adalah runtutan proses atau kegiatan dalam sebuah aktivitas yang memberikan timbal balik berupa sebuah manfaat (Haryani et al., 2019). Senada dengan itu, kata penggunaan dapat diartikan sebagai sebuah runtutan kegiatan atau proses dalam penggunaan atau pemakaian barang atau non barang seperti jasa (Saudina, 2019). Secara kolektif, definisi-definisi ini menggarisbawahi bahwa "penggunaan" bukan sekadar tindakan memakai, melainkan sebuah proses aktif yang melibatkan serangkaian langkah atau aktivitas, dengan tujuan akhir untuk memanfaatkan sesuatu agar mendatangkan nilai atau keuntungan tertentu bagi penggunanya. Ini mencakup segala bentuk interaksi dengan objek atau layanan demi mencapai suatu hasil yang diharapkan.

3.4 Signage

Signage memiliki berbagai definisi yang saling melengkapi dalam konteks komunikasi visual dan penunjuk arah. Menurut (Calori, 2007), Signage dikenal sebagai petunjuk arah atau bisa juga sebagai petunjuk jalan, petunjuk lokasi, atau petunjuk informasi. Senada dengan itu signage adalah jenis visual grafis dalam ukuran besar yang dibuat untuk menyampaikan informasi pada kalangan audience tertentu (Kusrianto, 2010). Sementara itu (Supriyanto, 2008), melihat signage merupakan media luar ruang yang wujudnya berbentuk tugu atau monumen kecil yang menyatu dengan lingkungan yang ditempatinya. Secara keseluruhan, signage dapat dipahami sebagai elemen visual komunikatif yang strategis, digunakan untuk memandu, menginformasikan, atau mengidentifikasi suatu lokasi, arah, atau fasilitas, seringkali dengan desain yang disesuaikan agar efektif dalam lingkungan spesifik.

3.5 Fasilitas

Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfir yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016). Senada dengan itu, Achsa & Wibisono (Achsa & Wibisono, 2021) merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh perusahaan yang berguna untuk menunjang kepuasan konsumen. Dengan demikian, secara komprehensif, fasilitas dapat

dipahami sebagai seluruh infrastruktur, sarana, dan layanan baik yang bersifat tangible (fisik) maupun intangible (atmosfer atau dukungan), yang disediakan oleh suatu entitas untuk mendukung aktivitas, meningkatkan kenyamanan, dan pada akhirnya memenuhi serta melampaui ekspektasi pelanggan, berkontribusi langsung pada pengalaman positif mereka.

3.6 Proses

Proses diartikan sebagai suatu cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumbersumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil (Hariyoko et al., 2021). Selain itu, menurut pandangan (Maharani, 2019), pengertian secara umum proses adalah serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat ditempuh berulangkali, untuk mencapai 7 hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, proses merupakan alur kerja terstruktur yang mengkoordinasikan sumber daya dan tindakan secara berurutan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, memastikan efisiensi dan konsistensi dalam operasional.

3.7 Penumpang

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut,dan kereta api (Niaga et al., 2016). Penumpang merujuk pada individu yang memanfaatkan layanan transportasi untuk berpindah lokasi, seperti pesawat, kereta api, bus, atau kapal, tanpa terlibat sebagai awak maupun operator kendaraan. Lebih lanjut, menurut (Soeprapto, 2014), penumpang adalah pengguna jasa transportasi di bisnis penerbangan dari departure ke destination, yang memerlukan perhatian khusus karena menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan. Dengan demikian, penumpang adalah individu yang membayar untuk dipindahkan oleh operator transportasi, dengan keselamatan dan keamanan mereka menjadi prioritas utama.

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training (OJT)* Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara MTU VIII DELTA Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di Bandar Udara Abdulrachman Saleh, Malang, Jawa Timur. Berikut merupakan wilayah kerja yang meliputi :

1. *Customer Service*;
2. *Pasasi (Check-in Counter)*;
3. *Passanger Service (Boarding Gate)*;
4. *Flight Operation Officer (FOO)*;

4.1.1 Customer Service

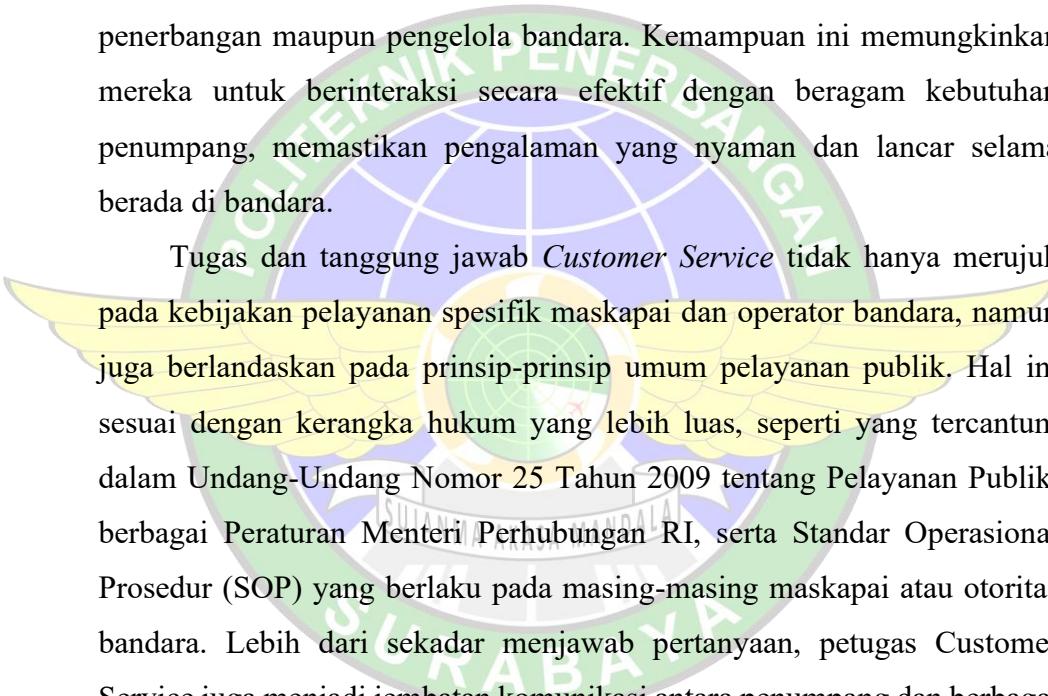


Gambar 4.1 Petugas CS Melayani Penumpang Pembelian Tiket
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 4.2 Pengoperasian Computerized Reservation System Sky-Speed
(Navitaire) untuk Pembelian Tiket Penumpang
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Customer Service adalah unit kerja krusial yang memainkan peran sentral dalam menyediakan pelayanan prima kepada penumpang di lingkungan bandar udara. CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau complain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Para petugas *Customer Service* dibekali dengan keterampilan dan kompetensi khusus yang diperoleh melalui serangkaian pelatihan intensif. Mereka juga memiliki pengetahuan mendalam mengenai berbagai prosedur pelayanan, strategi penanganan keluhan, serta standar operasional yang ditetapkan baik oleh maskapai penerbangan maupun pengelola bandara. Kemampuan ini memungkinkan mereka untuk berinteraksi secara efektif dengan beragam kebutuhan penumpang, memastikan pengalaman yang nyaman dan lancar selama berada di bandara.



Tugas dan tanggung jawab *Customer Service* tidak hanya merujuk pada kebijakan pelayanan spesifik maskapai dan operator bandara, namun juga berlandaskan pada prinsip-prinsip umum pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan kerangka hukum yang lebih luas, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, berbagai Peraturan Menteri Perhubungan RI, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada masing-masing maskapai atau otoritas bandara. Lebih dari sekadar menjawab pertanyaan, petugas Customer Service juga menjadi jembatan komunikasi antara penumpang dan berbagai unit operasional bandara, mewakili citra institusi, dan berkontribusi langsung pada kepuasan pelanggan serta reputasi layanan secara keseluruhan. Untuk menangani kegiatan reservasi, industry penerbangan terutama di maskapai citilink sudah menunggunakn *computerized reservation system*, yaitu apabila pelaksaan kegiatan reservasinya diakukan dengan menggunakan komputer. System reservasi yang digunakan yaitu *Sky-speed (Navitaire)*.

Adapun tugas dari unit *Customer Service* maskapai Citilink di Station Malang yaitu:

1. Membantu menyelesaikan masalah seperti keterlambatan pesawat, pembatalan tiket, penjadwalan ulang tiket, dan kehilangan bagasi pada saat penerbangan;
2. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional sesuai dengan standar Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh Malang;
3. Menangani keluhan dan permintaan khusus dari penumpang;
4. Membantu penumpang untuk mereservasi pembelian tiket secara langsung maupun online;
5. Proses pemesanan tiket dengan *computerized reservation system Skyspeed (Navitaire)*;
6. Pemberian informasi tentang jadwal penerbangan;
7. Pemberian informasi tentang harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku;
8. Penyedia informasi lainnya terkait penerbangan dan persyaratan penerbangan.

4.1.2 *Check-in Counter*



Gambar 4.3 *Pelayanan Check-in dan Profiling Kepada Penumpang*
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 4.4 *Proses Penerimaan Bagasi Tercatat Penumpang*
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Check-in Counter adalah unit pelayanan penumpang vital di bandar udara yang menandai tahap awal keberangkatan. Petugas di sini, yang umumnya berasal dari maskapai penerbangan atau perusahaan ground handling mitra, telah dibekali dengan pelatihan khusus. Pelatihan ini mencakup prosedur check-in, penanganan bagasi, serta sistem keberangkatan penumpang yang komprehensif, memastikan setiap proses berjalan lancar dan sesuai standar. Profesi ini secara umum dikenal sebagai Pasasi, yaitu karyawan maskapai penerbangan yang beroperasi di darat, dengan fokus utama pada penanganan penumpang baik sebelum (pre-flight) maupun sesudah penerbangan (post-flight), tanpa ikut serta dalam penerbangan seperti pilot atau pramugari. Bagian Check-in merupakan salah satu area kerja utama bagi staf Pasasi.

Dalam konteks penanganan penumpang di Check-in Counter, Citilink berkolaborasi dengan pihak ketiga, yaitu Gapura Indonesia, yang bertindak sebagai passenger handling untuk mendukung keseluruhan proses. Dari pihak Citilink sendiri, terdapat CSA (*Customer Services Assistance*) yang bertugas memantau dan membantu kelancaran proses check-in. Pada bagian ini, petugas bertanggung jawab untuk melayani penumpang yang akan melakukan penerbangan, meliputi verifikasi identitas, pemilihan atau penempatan tempat duduk di pesawat, penanganan permintaan khusus penumpang (seperti kursi roda atau makanan spesial), serta proses pelaporan bagasi tercatat yang kemudian akan dimuat ke dalam kompartemen pesawat. Setiap penumpang berhak mendapatkan jatah bagasi gratis sebesar 20 kg. Petugas di check-in counter akan mencetak boarding pass dan memberikan label pada bagasi tercatat. Jika berat bagasi melebihi jatah gratis, penumpang wajib membayar kelebihan berat tersebut sesuai kebijakan maskapai masing-masing. Untuk bagasi kabin (hand carry), beratnya tidak boleh melebihi 7 kg dengan volume yang telah ditentukan.

Selain itu, jika penumpang membawa barang yang termasuk dalam kategori dangerous goods (seperti benda berbahar besi, tabung gas, atau material berbahaya lainnya), mereka wajib melaporkannya kepada petugas.

Laporan ini akan ditindaklanjuti untuk ditentukan apakah barang tersebut aman untuk diangkut pesawat. Penanganan khusus untuk dangerous goods dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*), yang selanjutnya akan menerbitkan dokumen resmi bernama NOTOC (*Notification to Captain*) sebagai pemberitahuan kepada kapten penerbangan mengenai keberadaan dan penanganan barang berbahaya tersebut. Ini menunjukkan koordinasi yang ketat antar unit demi menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan.

Adapun tugas dari petugas *Check-in Counter* maskapai Citilink di Station Malang yaitu:

1. Memeriksa tiket, identitas diri (KTP/paspor), dan dokumen pendukung lainnya (seperti visa atau surat kesehatan).
2. Memastikan nama pada dokumen sesuai dengan data reservasi.
3. Melakukan input data penumpang ke dalam sistem penerbangan (*Departure Control System*).
4. Menentukan dan mencetak *boarding pass* (tiket masuk ke pesawat).
5. Menimbang dan mencatat bagasi terdaftar (*Checked baggage*).
6. Memastikan bagasi tidak melebihi batas berat sesuai ketentuan maskapai.
7. Memberikan label bagasi dan mengarahkan bagasi ke sistem penyortiran (*baggage conveyor system*).
8. Menangani penumpang berkebutuhan khusus.
9. Memberikan informasi nomor gate keberangkatan, dan jam *boarding*.

4.1.3 Passanger Service (PASASI)



Gambar 4.5 Profiling Identitas dan Boarding Pass Penumpang
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 4.6 Pemberian Snack Kompensasi *Delay* Kepada Penumpang
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Passenger Service, Unit Pasasi atau *Passenger Service* merupakan salah satu unit penting dalam operasional pelayanan darat (*ground handling*) maskapai penerbangan yang berfokus pada penanganan penumpang sejak kedatangan di bandara hingga keberangkatan dan saat kedatangan kembali. Unit ini menjadi ujung tombak dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang baik bagi penumpang karena bertugas memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan dengan lancar, aman, dan sesuai standar. Pasasi tidak hanya bertanggung jawab terhadap aspek teknis pelayanan, tetapi juga memiliki peran besar dalam membentuk persepsi publik terhadap kualitas layanan maskapai.

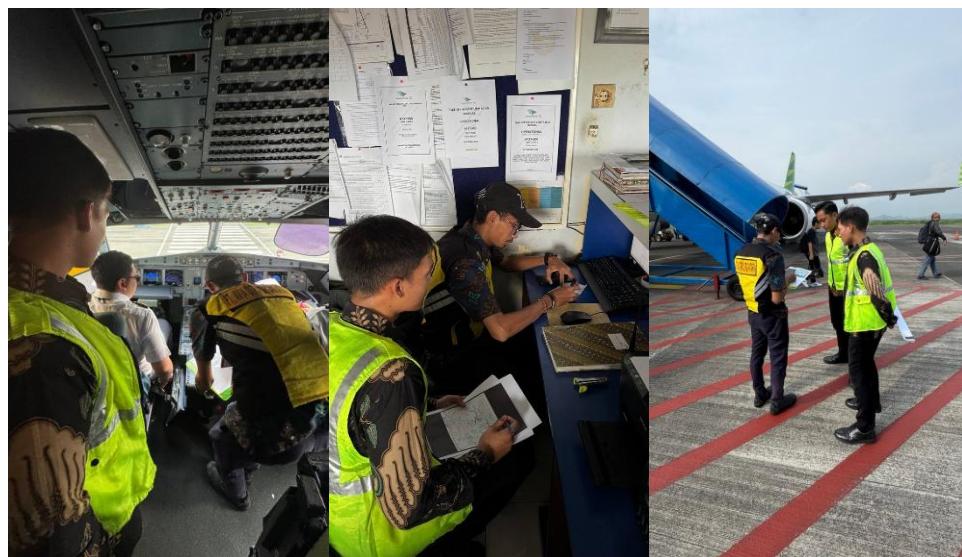
Dalam unit ini, petugas pasasi memiliki tanggung jawab utama untuk mendata dan memverifikasi penumpang yang akan terbang atau memasuki pesawat. Khususnya di *boarding gate*, mereka melakukan pengecekan ulang cermat terhadap kartu identitas penumpang, memastikannya sesuai dengan nama yang tertera pada *boarding pass*. Proses ini bertujuan untuk melakukan *profiling* penumpang dan secara akurat mengidentifikasi kesesuaian data, sekaligus meminimalkan risiko adanya penumpang tanpa tiket atau kesalahan tiket. Setelah *profiling* selesai, petugas akan mempersiapkan penumpang untuk naik ke pesawat, seraya menghitung jumlah penumpang yang akan *boarding* dengan merobek atau mencatat *sequence* dari *boarding pass* untuk kemudian diinput ke dalam sistem. Data ini selanjutnya disesuaikan dengan jumlah penumpang yang tercatat di sistem *check-in*.

Penghitungan yang cermat ini esensial untuk mencegah kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak terdeteksi, serta untuk memonitor total penumpang dalam setiap penerbangan secara akurat. Selain tugas inti tersebut, unit Pasasi juga memiliki beragam tanggung jawab tambahan yang mendukung kelancaran operasional dan kenyamanan penumpang. Ini termasuk melakukan *Sweeping Baggage* (pengecekan akhir bagasi), membantu membawa serta menjemput pengguna kursi roda (*Wheel Chair*) dari dan ke pesawat, dan secara aktif mengarahkan penumpang menuju pintu keluar atau pintu masuk pesawat. Keseluruhan tugas ini menunjukkan dedikasi Pasasi dalam memastikan pengalaman perjalanan yang efisien dan aman bagi setiap penumpang.

Adapun tugas dari petugas *Passanger Service (Boarding Gate)* maskapai Citilink di Station Malang yaitu:

1. Memastikan setiap penumpang memiliki *boarding pass* dan identitas diri yang valid serta sesuai sebelum masuk ke pesawat;
2. Melakukan panggilan *boarding* sesuai jadwal, memberikan informasi penting terkait penerbangan, serta mengarahkan penumpang ke pintu keberangkatan yang benar;
3. Mengelola dan mengarahkan antrean penumpang agar proses *boarding* berjalan tertib dan efisien;
4. Memberikan bantuan prioritas dan penanganan khusus kepada penumpang dengan kebutuhan spesifik seperti lansia, keluarga dengan anak kecil, penumpang disabilitas, atau mereka yang memerlukan kursi roda;
5. Memeriksa dan memastikan bagasi kabin penumpang sesuai dengan ketentuan berat dan dimensi yang berlaku;
6. Melakukan pencatatan jumlah penumpang yang telah *boarding* dan berkoordinasi dengan awak kabin serta tim terkait untuk memastikan data sesuai;
7. Siap merespons dan membantu dalam situasi darurat atau perubahan jadwal penerbangan, serta memberikan informasi terkini kepada penumpang.

4.1.4 Flight Operation Officer (FOO)



Gambar 4.7 Briefing Kepada Pilot, Pengisian *Flight Plan* di Sistem, dan Briefing Sebelum Memasuki Pesawat
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Flight Operation Officer (FOO) adalah personel kunci yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil, memegang tanggung jawab vital dalam mempersiapkan dan memantau setiap keberangkatan penerbangan. Tugas utama mereka mencakup *flight dispatch* yaitu perencanaan operasional detail sebelum keberangkatan dan *dispatch release*, yaitu izin resmi untuk memberangkatkan atau melepas penerbangan. Lebih dari itu, FOO juga bertanggung jawab penuh untuk memantau penerbangan yang telah diberangkatkan hingga tiba di tempat tujuan dengan aman, nyaman, dan efisien. Profesi ini mensyaratkan kepemilikan lisensi FOO sebagai bukti kompetensi dan kualifikasi.

Petugas FOO memiliki peran krusial dalam mendukung pilot yang sedang mengudara melalui komunikasi radio yang berkelanjutan. Mereka bertugas mempersiapkan dan menyediakan berbagai informasi serta dokumen penting yang terkait dengan operasional pesawat. Sebelum setiap penerbangan, seorang FOO juga wajib melakukan *briefing* mendalam kepada pilot mengenai rencana penerbangan (*Flight Plan*), termasuk pembaruan informasi meteorologi seperti METAR dan TAFOR, serta NOTAM (*Notice to Airmen*) jika ada. *Briefing* ini umumnya dilaksanakan di FLOPS (*Flight Operation Office*), yang menjadi pusat kendali operasi

penerbangan. Di FLOPS ini, personel FOO dan staf pendukung lainnya, termasuk *Service Quality Control* (SQC) dari unit kargo, berkoordinasi. Dari tempat ini, FOO dapat mengatur jadwal penerbangan, mengurus seluruh berkas dan dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan penerbangan, hingga menyerahkan dokumen final tersebut kepada pilot sebelum keberangkatan.

Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, PT Citilink Indonesia menjalin kemitraan strategis dengan PT Avia Citra Dirgantara (ACD) untuk pengelolaan layanan *Ground Handling*, termasuk fungsi *Flight Operation Officer* (FOO). Kerja sama ini dilakukan karena layanan *Ground Handling* di bandara ini sepenuhnya dioperasikan oleh pihak ketiga, yakni PT Avia Citra Dirgantara (ACD), sebuah perusahaan swasta penyedia layanan *Ground Handling* yang terkemuka. Keputusan untuk menggunakan penyedia *Ground Handling* pihak ketiga ini juga dipengaruhi oleh karakteristik Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yang bukan merupakan bandara besar. Bandara ini dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan lokasinya bergabung langsung dengan LANUD Abdulrachman Saleh Malang. Selain itu, PT Avia Citra Dirgantara (ACD) adalah satu-satunya penyedia layanan *Ground Handling* bagi seluruh maskapai yang beroperasi di bandara ini, memperkuat posisi ACD sebagai mitra utama dalam menjamin kelancaran operasional penerbangan Citilink di Malang.

Selama melakukan On the Job Training di Unit FOO penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan flight plan, pembuatan flight movement, pembuatan flight schedule, pengajuan medical check-up untuk pilot and crew, penyortiran flight plan, dan briefing kepada pilot yang akan bertugas. FOO perlu mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot sebelum mengudara. Dokumen yang perlu disiapkan diantaranya:

- a. *Flight Document*:
 1. *Flight Plan*
 2. *Flight Clearance*

- 3. *Weather Report*
 - 4. *Flight Approval*
 - 5. *Notam*
 - 6. *MEL*
 - 7. *Notoc*
 - 8. *Gendec/ Manifest*
- b. *Route Manual:*
- 1. *Aerodrome Information*
 - 2. *Regulation Book*
 - 3. *Route Facility Chart*
- c. *A/C Documents:*
- 1. *C of A*
 - 2. *Weight & Balance*
 - 3. *C of R*
 - 4. *Radio Permit*

4.2 Jadwal

Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* dilakukan selama 2 bulan terhitung mulai tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Dalam pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai sistem jam kerja.

Tabel 4.1 Jam dinas On The Job Training (OJT) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Shift Operasional		
Mulai 09.30 s/d 15.30 WIB		
5 Hari Shift Operasional		
Off 2 Hari		

			JADWAL DINAS PKL CITILINK BULAN MEI																											Citilink				
No	Nama		May 25 DATE																												Citilink			
			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	
1	Candra Bayu Ardianayah		X	X	X	X	X	X	X	X	X	P	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
2	Rizqy Akbar Nur Pratama		X	X	X	X	X	X	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
3	Farhan Pandhu Pramudita		X	X	X	X	X	X	X	X	X	P	P	X	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
4	Ozony Khurain Aim		X	X	X	X	X	X	X	X	X	P	X	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

Jam Operasional : 09.30 - 15.30 WIB

Malang, 05 Mei 2025

Gambar 4.8 Jadwal Dinas OJT Bulan Mei Citilink Station Malang
(Sumber : Citilink Station Malang)

JADWAL DINAS PKL CITILINK BULAN JUNI			Citilink																											
No	Nama		May 25 DATE																											
1	Candra Bayu Ardiansyah	P	P	P	P	X	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
2	Rizky Albar Nur Pramita	P	P	P	P	X	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
3	Farhan Pandhu Pramuditha	P	P	P	P	X	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
4	Gony Khurul Ain	X	P	P	P	P	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

Jam Operasional : 09.30 - 15.30 WIB

Malang, 01 Juni 2025

Gambar 4.9 Jadwal Dinas OJT Bulan Juni Citilink Station Malang
(Sumber : Citilink Station Malang)

JADWAL DINAS PKL CITILINK BULAN JULI			Citilink																												
No	Nama		May 25 DATE																												
1	Candra Bayu Ardiansyah	P	P	P	P	X	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
2	Rizky Albar Nur Pramita	P	P	P	P	X	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
3	Farhan Pandhu Pramuditha	P	P	P	P	X	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
4	Gony Khurul Ain	P	P	P	P	X	X	X	X	P	P	P	X	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	

Jam Operasional : 09.30 - 15.30 WIB

Malang, 01 Juni 2025

Gambar 4.10 Jadwal Dinas OJT Bulan Juli Citilink Station Malang
(Sumber : Citilink Station Malang)

4.3 Permasalahan

4.3.1 Penggunaan Signage Yang Salah Penempatan



Gambar 4.11 Penempatan Signage Yang Tidak Tepat
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Penempatan signage yang efektif memegang peranan krusial dalam memandu penumpang, khususnya saat persiapan memasuki pesawat. Hal ini menjadi sangat penting bagi penumpang berkebutuhan khusus atau mereka yang telah membeli kursi *green zone* (kursi terdepan) dengan prioritas

boarding. Tanpa panduan yang jelas, situasi membingungkan dapat timbul, di mana penumpang dengan prioritas tempat duduk di depan justru mengantre di barisan belakang. Demikian pula, kelompok penumpang yang membutuhkan perhatian khusus seperti ibu hamil, anak-anak, dan lansia seringkali terjebak dalam antrean yang tidak sesuai, mengurangi efisiensi dan kenyamanan proses *boarding*.

Oleh karena itu, signage harus dirancang dan ditempatkan secara strategis untuk secara eksplisit menginformasikan alur *boarding* yang benar dan prioritas yang berlaku. Ini akan mencegah kebingungan, memastikan penumpang yang berhak mendapatkan prioritas dapat mengakses pesawat lebih dahulu, dan meningkatkan pengalaman seluruh penumpang. Pemanduan visual yang efektif melalui signage tidak hanya mengoptimalkan alur penumpang, tetapi juga merefleksikan komitmen maskapai dan bandara terhadap pelayanan yang inklusif dan efisien.

4.3.2 Garis Line Citilink Yang Bercampur Dengan Maskapai Lion



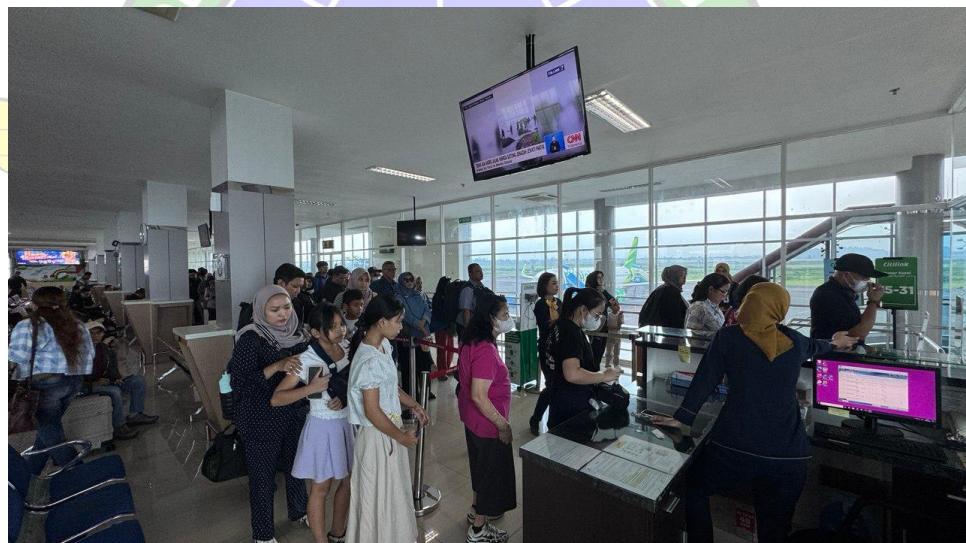
Gambar 4.12 Penempatan Pembatas Antrian (*Queue Line*) Citilink Berdempetan Dengan Maskapai Lion
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Penempatan pembatas antrean (*queue line*) yang kurang optimal dapat secara signifikan memicu spekulasi dan kebingungan di kalangan penumpang. Kondisi ini sering kali membuat penumpang tidak yakin apakah mereka telah berada di gerbang *boarding* yang tepat untuk maskapai mereka, baik itu Citilink, Lion Air, atau maskapai lainnya. Ketidakpastian

ini diperparah oleh praktik umum maskapai saat ini yang mengumumkan perubahan *gate* atau jadwal secara mendadak dan dalam waktu yang sangat mepet sebelum keberangkatan.

Situasi tersebut menciptakan pengalaman yang tidak nyaman bagi penumpang, karena mereka harus terus-menerus memverifikasi informasi dan berpotensi berpindah *gate* dalam waktu singkat. Akibatnya, hal ini tidak hanya meningkatkan tingkat stres penumpang, tetapi juga dapat menghambat kelancaran alur *boarding* secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan strategi penempatan dan komunikasi yang lebih efektif terkait pembatas antrean, didukung dengan informasi yang jelas dan *real-time*, guna memastikan penumpang merasa aman dan yakin telah berada di jalur yang benar.

4.3.3 Antrian Khusus (*Priority Seat*) Yang Tidak Ada Tandanya



Gambar 4.13 Priority Seat
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Antrean *Priority Seat* saat ini menghadapi tantangan signifikan, terutama karena masih mengandalkan pemanggilan manual oleh petugas. Ketergantungan pada metode ini sering kali mengakibatkan penumpang yang memiliki hak prioritas, seperti ibu hamil, lansia, atau individu dengan kebutuhan khusus, harus berpindah antrean dari antrean umum. Hal ini diperparah oleh kebiasaan umum di Indonesia yang cenderung mengedepankan prinsip "siapa cepat dia dapat" dalam mengantre, tanpa

memperhatikan prioritas yang semestinya. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi penumpang prioritas, tetapi juga secara serius meningkatkan risiko kecelakaan, khususnya bagi ibu hamil dan lansia yang rentan terjatuh saat harus bergerak cepat atau berhimpitan di area sempit.

Lokasi *Priority Seat* yang seringkali berada di depan meja dengan ruang gerak terbatas semakin memperparah masalah, menyebabkan situasi menjadi berhimpit-himpitan jika jumlah penumpang prioritas cukup banyak. Optimalisasi penanganan antrean ini sangat krusial untuk memastikan bahwa penumpang prioritas mendapatkan pelayanan yang layak dan aman sesuai hak mereka. Implementasi sistem yang lebih terstruktur dan visualisasi yang jelas, seperti jalur antrean khusus atau tanda *priority boarding* yang lebih menonjol, dapat secara signifikan memperbaiki pengalaman mereka dan mencegah insiden yang tidak diinginkan, sejalan dengan komitmen bandara terhadap pelayanan yang inklusif dan efisien.

4.4 Penyelesaian Masalah

4.4.1 Penataan Ulang *Signage*

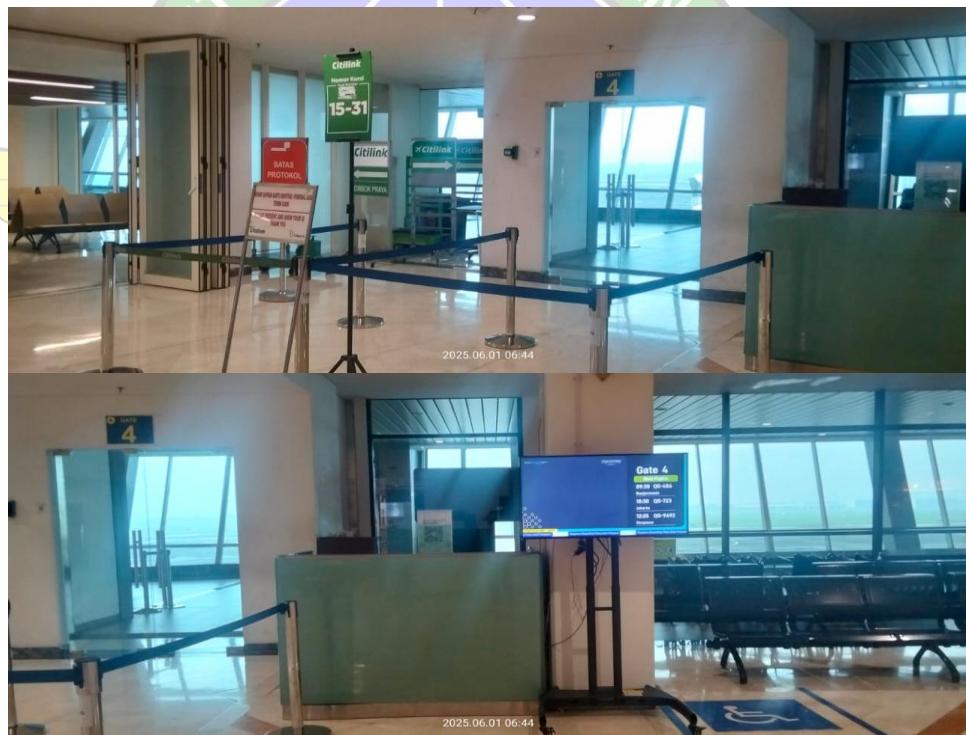


Gambar 4.14 Boarding Gate Citilink CGK
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Penataan ulang *signage* merupakan langkah krusial yang sangat diperlukan untuk mengoptimalkan alur *boarding* penumpang. Sebagai contoh, citilink Bandara Soekarno-Hatta Jakarta telah menerapkan sistem

yang sangat jelas pada *boarding gate* mereka, di mana *signage* digunakan menunjukkan area khusus untuk penumpang Citilink. Hal ini dilengkapi dengan penandaan jelas untuk *Green Zone Seat* pada nomor 1-5 di urutan terdepan antrean, memastikan penumpang prioritas mengetahui posisi mereka. Selain itu, penambahan meja berlogo Citilink secara tegas menandakan area khusus bagi penumpang maskapai tersebut. Maka dari itu, citilink Bandara Abdulrachman Saleh Malang harus melakukan penataan *signage* seperti yang diterapkan Bandara Soekarno-Hatta Jakarta. Langkah ini secara signifikan mengurangi kebingungan, mempercepat proses *boarding*, dan meningkatkan pengalaman penumpang secara keseluruhan dengan memberikan panduan visual yang intuitif dan terstandardisasi.

4.4.2 Jalur Antrean yang Jelas



Gambar 4.15 Boarding Gate Citilink SUB
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Jalur antrean penumpang yang tertata jelas merupakan elemen krusial dalam memfasilitasi proses *boarding* yang efisien dan teratur. Sebagai contoh nyata, Bandara Juanda di Surabaya mengimplementasikan sistem antrean yang sangat efektif, di mana garis jalur antrean tidak bercampur dengan maskapai lain. Ini secara signifikan mengurangi kebingungan dan

memastikan setiap penumpang berada di jalur yang benar sesuai maskapainya.

Selain itu, Bandara Juanda juga melengkapi sistem ini dengan petunjuk arah spesifik untuk penumpang Citilink, papan informasi nomor kursi, dan tampilan informasi penerbangan Citilink yang selalu diperbarui. Mengambil inspirasi dari praktik terbaik ini, sangat penting bagi Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh Malang untuk mereplikasi penataan jalur antrean yang serupa. Implementasi ini akan sangat membantu memandu penumpang menuju pesawat dengan lebih lancar dan mengurangi potensi kerancuan di area *boarding*.

4.4.3 Optimalisasi Penanganan Antrean Prioritas

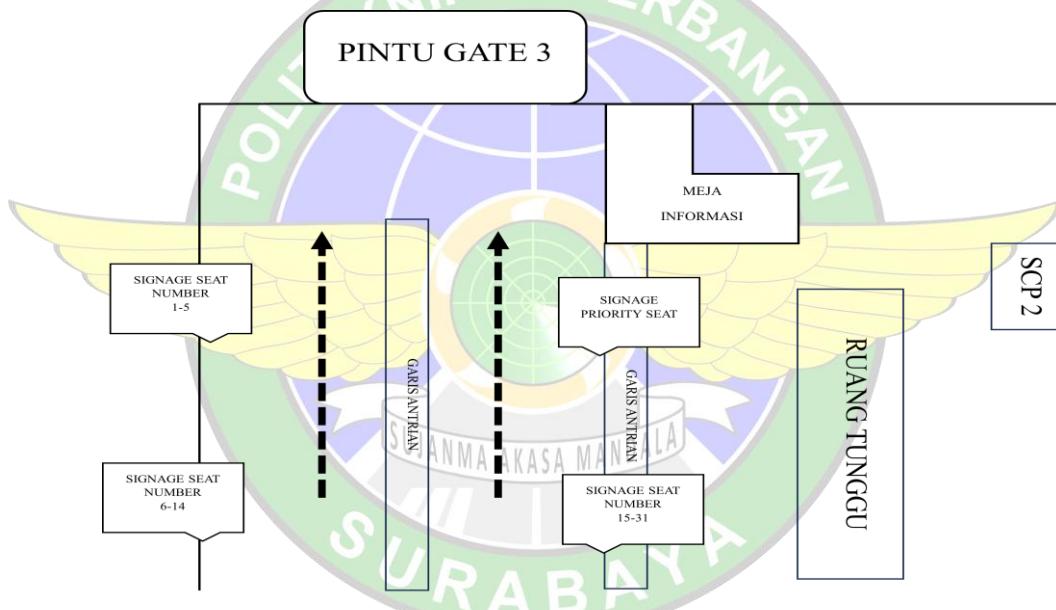


Gambar 4.16 Boarding Gate Citilink DPS
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Penanganan antrean prioritas merupakan bentuk pelayanan khusus yang diberikan oleh maskapai Citilink, dirancang untuk memastikan kenyamanan dan efisiensi bagi penumpang dengan kebutuhan spesifik. Kelompok ini mencakup individu yang menggunakan kursi roda, lansia, ibu hamil, dan penumpang yang bepergian dengan bayi. Mengingat mereka memerlukan waktu lebih lama untuk memasuki pesawat, prioritas diberikan kepada mereka untuk *boarding* pertama. Hal ini tidak hanya mempercepat proses bagi mereka, tetapi juga membantu melancarkan alur *boarding* keseluruhan.

Contohnya Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali telah berhasil mengimplementasikan sistem antrean yang memisahkan penumpang menjadi dua jalur jelas: satu untuk penumpang prioritas (*priority seat*) di sisi kiri, dan satu lagi untuk penumpang reguler (umum) di sisi kanan. Mengadopsi sistem ini sangat direkomendasikan bagi Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Dengan menetapkan dua jalur antrean yang terpisah dan terdefinisi dengan baik, Citilink dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan bagi penumpang prioritas, mengurangi kebingungan, dan menciptakan pengalaman *boarding* yang lebih teratur dan efisien bagi semua penumpang.

4.4.4 Rancangan Sketsa 2D



Gambar 4.17 Sketsa 2D Boarding Gate Citilink

Rancangan sketsa alur penumpang *boarding* Citilink ini dirancang khusus untuk menciptakan efisiensi dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan pembagian menjadi dua jalur antrean yang jelas, ditambah implementasi signage yang strategis dan informatif, sistem ini bertujuan untuk memandu penumpang dengan lebih efektif. Desain ini diharapkan dapat secara signifikan mempercepat proses masuk pesawat, sekaligus memastikan pengalaman yang lebih nyaman dan teratur bagi seluruh pengguna jasa, mencerminkan komitmen terhadap pelayanan penumpang yang optimal.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)* di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Penulis mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai operasional di maskapai citilink, khususnya di *Customer Service, Pasasi (Check-in Counter), Passanger Service (Boarding Gate)*, dan *Flight Operation Officer (FOO)*. Penulis berkesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata, serta belajar beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan kompleks. Pengalaman ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis penulis, tetapi juga mengembangkan kemampuan *problem-solving*, komunikasi, dan kerja sama tim. Selain itu, penulis juga mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya pelayanan kepada customer, serta peran setiap unit dalam menjaga kelancaran operasional maskapai citilink. Dengan adanya program *On The Job Training (OJT)* bisa mengasah kemampuan mahasiswa/I yang akan datang.

Penggunaan *signage* sebagai alat pemandu penumpang citilink dalam proses *boarding* pesawat yang penempatannya tidak efektif memiliki beberapa kelemahan yang dapat menghambat efisiensi operasional. Risiko penumpang yang tidak mengetahui bahwa itu adalah *boarding gate* citilink. Selain itu, penumpang *priority seat* tidak tahu adanya pelayanan khusus karena dalam maskapai citilink yang memasuki pesawat pertama adalah penumpang *priority seat*. Keterbatasan ini berdampak pada kelancaran proses *boarding* penumpang kedalam pesawat, pelayanan penumpang yang kurang optimal, dan waktu *boarding* yang lebih lama, yang secara keseluruhan mengurangi efisiensi. Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan *signage* ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan ini dengan menyediakan solusi yang lebih aman, efisien, dan andal.

Penerapan optimalisasi penggunaan *signage* ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada penumpang dan operasional maskapai citilink secara keseluruhan. Dengan menambahkan dan menetepakan *signage* kedalam

posisi tempat yang strategis dan efektif dapat meminimalisirkan waktu dan pelayanan kepada penumpang selama proses *boarding* pesawat. Selain itu, optimalisasi penggunaan *signage* ini diharapkan membuat penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh maskapai citilink ini dan meningkatkan *rate* penilaian kepuasan penumpang terhadap maskapai citilink serta membuat *image* maskapai citilink ini menjadikan maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) dengan pelayanan yang sangat bagus.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Disarankan agar program OJT terus ditingkatkan dengan memperluas cakupan unit yang terlibat dan memperdalam materi pelatihan. Selain itu, perlu adanya peningkatan koordinasi antara pihak kampus dan maskapai untuk memastikan keselarasan antara teori yang diajarkan dengan praktik di lapangan. Penting juga untuk memberikan kesempatan kepada peserta OJT untuk terlibat dalam proyek-proyek inovatif yang relevan dengan perkembangan teknologi di industri penerbangan, sehingga mereka dapat mengembangkan keterampilan yang lebih spesifik dan adaptif terhadap kebutuhan masa depan. Kedepannya agar mahasiswa/i *On The Job Training (OJT)* bisa cepat beradaptasi dilingkungan OJT dan cepat menyerap ilmu yang diberikan.

Penerapan optimalisasi penggunaan *signage* ini dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan *signage* yang lebih terstandarisasi dan penambahan fasilitas boarding yang mencerminkan maskapai citilink seperti meja boarding berlogo citilink, boarding gate khusus citilink, dan petugas yang menghandle adalah petugas citilink menggunakan pakaian khas citilink. Untuk pengembangan yang lebih lanjut, disarankan agar PT. Citilink Indonesia Station Malang adanya penambahan personel dalam proses boarding serta adanya pembekalan ilmu tentang pelayanan kepada penumpang. Langkah ini akan memungkinkan peningkatan kepuasan penumpang terhadap maskapai citilink serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional PT. Citilink Indonesia Station Malang secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

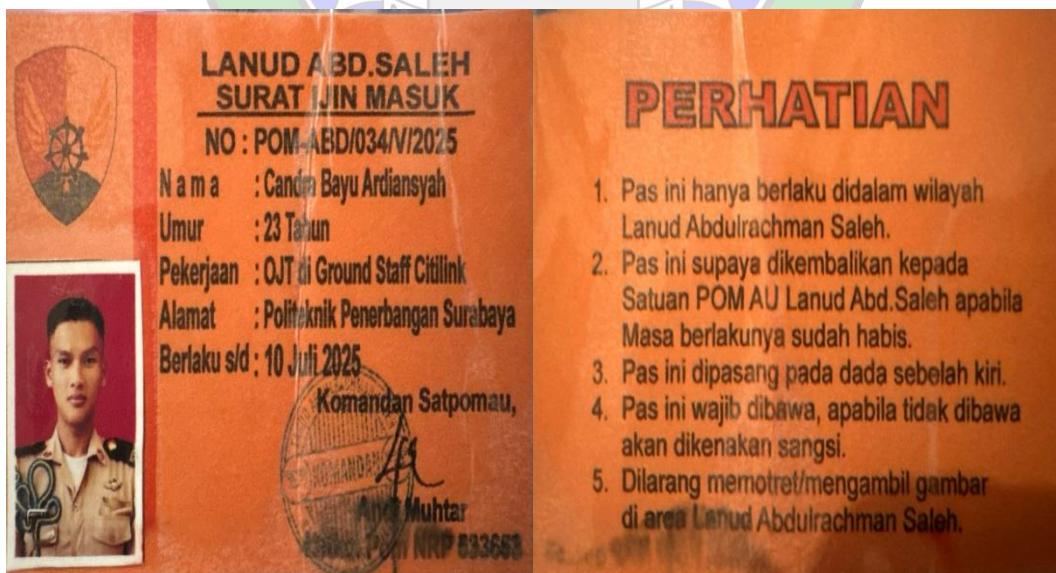
- Achsa, A., & Wibisono, H. B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Servis Kendaraan (Studi Kasus Di Ahass Astra Honda Motor Kedungsari Kota Magelang). *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 92–100. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.25936>
- Calori, C. (2007). *Signage and Wayfinding Design: A Complete Guide to Creating Environmental Graphic Design Systems*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Haryani, R. I., Jaya, I., & Yulsyofriend, Y. (2019). Pembentukan Karakter Tanggung Jawab Di Taman Kanak-Kanak Islam Budi Mulia Padang. *Jurnal Ilmiah Potensia*, 4(2), 105–114. <https://doi.org/10.33369/jip.4.2.105-114>
- Huda, M. N. (2018). Optimalisasi sarana dan prasarana dalam meningkatkan prestasi belajar siswa. *Ta'dibi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 51-69.
- ICAO. (2018). ICAO Annex 14 - Aerodrome Design and Operations. In *Séptima edición: Vol. I* (Issue July). www.icao.int
- Kusrianto, A. (2010). *Pengantar Tipografi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Maharani, A. (2019). *OPTIMALISASI PROSEDUR DAN MEKANISME PROSES EKSPOR WOODEN FURNITURE MILIK CV. GREEN WOOD OLEH PT. H-TRANS SAKTI SEMARANG*. Semarang: KARYA TULIS.
- Niaga, U., Negeri, D., Indonesia, D. I., & Angel, O. (2016). *TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN PEMAKAI JASA ANGKUTAN UDARA NIAGA DALAM NEGERI DI INDONESIA 1* Oleh : Angel Jeane d'arc Sofia Mamahit 2. IV(8), 35–44.
- Nurrohman, B. (2017). Optimalisasi pelayanan E-KTP guna meningkatkan validitas data kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal 10*, 6.
- Saudina, M. (2019). *NALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN GO-FOOD DI KOTA JAMBI*. Jambi : STIKOM DINAMIKA BANGSA.
- Soeprapto. (2014). *Analisis Fasilitas Pelayanan Disabilitas Di Bandar Udara Domine Eduard Sorong*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Supriyanto, S. A. (2008). *Meraih untung dari spanduk hingga billboard*. Yogyakarta: Pustaka Ghatama

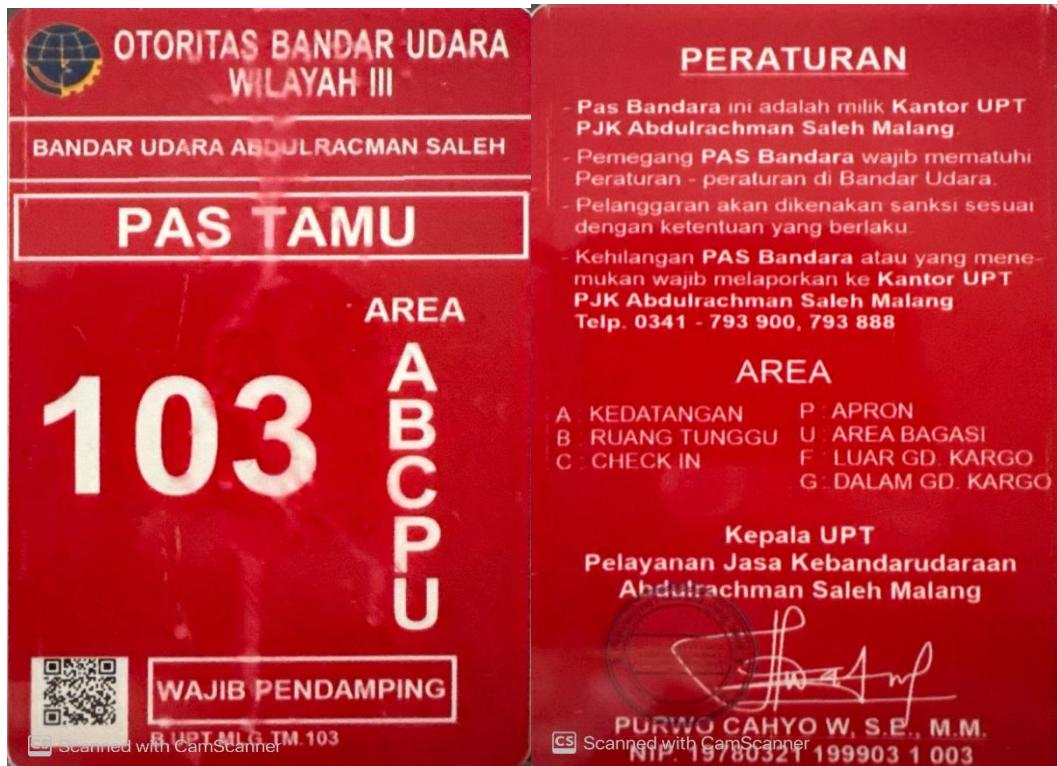
LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Perintah Tugas *On The Job Training (OJT)*

<p>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN BADAN LAYANAN UMUM POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</p> <p>Jl. Jemur Andayani 1/3 Surabaya - 88228</p> <p>Telp. : 031-8418971 Fax. : 031-8490005</p> <p>Email : mail@poltekbangsby.ac.id Web : www.poltekbangsby.ac.id</p>		<p>Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025 Surabaya, 2 Mei 2025</p> <p>Klasifikasi : Biasa</p> <p>Lampiran : Satu lembar</p> <p>Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII</p> <p>Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Abdulrachman Saleh - Malang</p> <p>Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelegaran Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT. Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya dan PT. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025, dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/ Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.</p> <p>Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut, kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/OJT sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penerbitan Pass Bandara dalam rangka kegiatan operasional di Air Side Bandara (jika diperlukan); Memberikan informasi terkait Nama dan Nomor Rekening Pembimbing Supervisor On The Job Training (OJT), dengan ketentuan 1 (satu) Supervisor OJT untuk 2 (dua) Mahasiswa/ atau menyesuaikan kondisi di lapangan. <p>Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapan terima kasih.</p> <p style="text-align: right;">Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya </p> <p>Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. NIP. 19800517200121003</p> <p>Tembusan : Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara</p> <p><i>"Luruskan Niat dan Jujdas Dalam Bekerja (Euna & Ija)"</i></p> <p></p>		<p>Lampiran : Surat Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya Nomor : SM.203/132/Poltekbang.Sby/2025 Tanggal : 2 Mei 2025</p> <p>PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT) MAHASISWA/I POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025</p> <p>PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA ANGKATAN : VIII SEMESTER : 6 (ENAM)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama Taruna</th> <th>Lokasi OJT</th> <th>Kompetensi</th> <th>Waktu Pelaksanaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Candra Bayu Ardiansyah</td> <td>PT. Citilink Indonesia</td> <td>Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Ground Handling, Pengenalan FOO</td> <td>06 Mei 2025 – 04 Juli 2025</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Rizqy Akbar Nur Pratama</td> <td>Kantor Cabang Bandar Udara Abdulrachman Saleh – Malang</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Qorry Khurul Ain</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Farhan Pandu Pramudhita</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya </p> <p>Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. NIP. 19800517200121003</p> <p>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSE), Badan Siber dan Sandi Negara</p>		No	Nama Taruna	Lokasi OJT	Kompetensi	Waktu Pelaksanaan	1.	Candra Bayu Ardiansyah	PT. Citilink Indonesia	Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Ground Handling, Pengenalan FOO	06 Mei 2025 – 04 Juli 2025	2.	Rizqy Akbar Nur Pratama	Kantor Cabang Bandar Udara Abdulrachman Saleh – Malang			3.	Qorry Khurul Ain				4.	Farhan Pandu Pramudhita			
No	Nama Taruna	Lokasi OJT	Kompetensi	Waktu Pelaksanaan																										
1.	Candra Bayu Ardiansyah	PT. Citilink Indonesia	Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Ground Handling, Pengenalan FOO	06 Mei 2025 – 04 Juli 2025																										
2.	Rizqy Akbar Nur Pratama	Kantor Cabang Bandar Udara Abdulrachman Saleh – Malang																												
3.	Qorry Khurul Ain																													
4.	Farhan Pandu Pramudhita																													

Lampiran II : ID Card / Pas Bandar Udara





Lampiran VII : Catatan Kegiatan (*logbook*) Harian *On The Job Training* (OJT)

**BUKU CATATAN HARIAN (*LOG BOOK*)
ON THE JOB TRAINING
PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**



Nama	:	CANDRA BAYU ARDIANSYAH
NIM	:	30620260
Course	:	MTU D
Lokasi OJT	:	BANDAR UDARA ABID SALEM MALANG PT. CITILINK STATION MALANG
Nama Dosen	:	PUTRI AULIA ADIVA RAHMATI, A.Md.
Pembimbing	:	

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Jl. Jemur Andayani I No.73, Siwalankerto, Wonocoko Kota Surabaya
Jawa Timur, Indonesia, Kode Pos 69236
<https://web.poltekbangsy.ac.id>

CS .Scanned with CamScanner

Keterangan Pengisian *Log Book*:

1. Buku log book merupakan buku harian untuk Mahasiswa/Taruna OJT yang harus diisi setiap hari selama minggunya.
2. Tuliskan nama Bulan pada kolom yang disediakan dan Unit Kerja saat Mahasiswa/Taruna melaksanakan OJT per-minggunya;
3. Log book hanya dilihi dengan kegiatan Program OJT meliputi kegiatan harian, kemampuan yang didapatkan dan catatan penting yang dilihi oleh Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi masing-masing;
4. Pada kolom kemampuan yang didapatkan, dilihi dengan pekerjaan yang menyajikan kompetensi bidang penerbangan baik di Bandar Udara dan/atau Perusahaan Penerbangan/Airlines;
5. Log book dilihi menggunakan bahasa Indonesia yang baku (baik dan benar);
6. Pada kolom pengesahan, masing-masing Mahasiswa/Taruna menandatangani kolom yang tersedia;
7. Mahasiswa/Taruna menuliskan namanya sendiri serta nama Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi atau pihak yang berwenang lainnya pada kolom yang telah disediakan;
8. Selanjutnya diminta Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi atau pihak yang berwenang lainnya di Lokasi OJT untuk menandatangani log book minggu tersebut;
9. Mahasiswa/Taruna wajib melaporkan kegiatan OJT setiap minggunya kepada Dosen Pembimbing;
10. Mahasiswa/Taruna bertanggung jawab memastikan agar Log book tersimpan dengan baik untuk kemudian dibawa kembali dan dikumpulkan ke Prodi.

Halaman | 1

CS Scanned with CamScanner

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan :
		MEI	Minggu Ke- 1 (Pertama)
A. UNIT KERJA: Orientasi dr maskapai Citilink			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	5/5/2024	Perkenalan Unit Kerja di maskapai Citilink	
Selasa	6/5/2024	Membutuhkan Boss Borderra	
Rabu	7/5/2024	Zoom training Citilink	
Kamis	8/5/2024	Zoom Training Citilink	
Jumat	9/5/2024	Zoom Training Citilink	
Sabtu	10/5/2024	Belajar cara Reservasi tiket pesawat dr CS	
Minggu	11/5/2024	Cara memroses tiket bagi si tercatat perawatan	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti Cara melakukan bagasi perempoing			
2. Mengerti Cara Reservasi tiket pesawat			
3. Mengerti Unit Kerja apa saja di maskapai Citilink			
C. CATATAN PENTING (dilihi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
-			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan :
		MEI	Minggu Ke- 2 (Kedua)
A. UNIT KERJA: Customer Service /Check-in , Passenger service			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	12/5/2024	Menulis bukti tercatul dr website	
Selasa	13/5/2024	Memuat bukti ke conveyor dr birokrasi	
Rabu	14/5/2024	LIBER	
Kamis	15/5/2024	LIBER	
Jumat	16/5/2024	Menempung AVSEC maskapai citilink dalam menentukan proses operasional pesawat	
Sabtu	17/5/2024	Menempung libel bagasi perempoing	
Minggu	18/5/2024	Menempung check list test chart perempoing	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti Cara memroses tiket bagi si tercatat perawatan			
2. Mengerti Targging Jmbu seorang AVSEC dr maskapai Citilink			
3. Mengerti Cara melakukan check list dr chart			
C. CATATAN PENTING (dilihi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
-			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

Halaman | 2

CS .Scanned with CamScanner

Halaman | 3

CS Scanned with CamScanner

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : Mei Minggu Ke- 3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA: Customer Service, check-in, passenger service			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Sabtu	19/5/2024	Menyusuri Label bagasi penumpang	
Selasa	20/5/2024	Labeling bagasi tercatat, profitting bagasi tercatat, Seat chart handling penumpang	
Rabu	21/5/2024	LIBUR	
Kamis	22/5/2024	LIBUR	
Jumat	23/5/2024	Melakukan sweeping bagasi penumpang berupa keranjang	
Sabtu	24/5/2024	Melakukan check in seat chart penumpang soal boarding	
Minggu	25/5/2024	Belajar cara mengisi penumpang di counter checkin, profiling penumpang menggunakan Seat penumpang	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti Cara profiling bagasi penumpang			
2. Mengerti Cara melayani penumpang dan sistem check-in penumpang			
3. Mengerti Cara melakukan sweeping bagasi penumpang			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): -			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

CS Scanned with CamScanner

Halaman | 4

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : Mei Minggu Ke- 4 (Keempat)
A. UNIT KERJA: Customer Service, Check-in, passenger service			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Sabtu	26/5/2024	Menyusuri Label bagasi penumpang	
Selasa	27/5/2024	Melakukan pembelian tiket pesawat untuk penumpang di customer service	
Rabu	28/5/2024	LIBUR	
Kamis	29/5/2024	LIBUR	
Jumat	30/5/2024	Melakukan pembuktian akhir selesai flight dr customer service	
Sabtu	31/5/2024	Melakukan penumpang check-in di checkin counter	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti Cara melakukannya pembuktian akhir setelah flight			
2. Mengerti Cara membagi sistem check-in dan melanjutkan penumpang			
3. Mengerti Cara pembuktian tiket penumpang			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): -			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

CS Scanned with CamScanner

Halaman | 5

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : Juni Minggu Ke- 1 (Pertama)
A. UNIT KERJA: Customer Service, check-in, passenger service			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	1/6/2024	Menyusuri Label bagasi penumpang	
Selasa	2/6/2024	Monitoring pergerakan pesawat di apron, memeriksa cargo compartment pesawat	
Selasa	3/6/2024	Melakukan check in seat chart penumpang	
Rabu	4/6/2024	profiling identitas penumpang seat boarding	
Rabu	5/6/2024	LIBUR	
Jumat	6/6/2024	LIBUR PAUL ADHIA	
Sabtu	7/6/2024	LIBUR IDUL ADHA	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti Cara penggerakan pesawat di apron			
2. Mengerti Cara profiling identitas penumpang seat boarding			
3. Mengerti metresasi Label bagasi penumpang			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): -			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

CS Scanned with CamScanner

Halaman | 2

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : Juni Minggu Ke- 2 (Kedua)
A. UNIT KERJA: Customer Service, check-in, passenger service			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	6/6/2024	Pembuatan ticket kabin pesawat dr kabin penumpang	
Senin	7/6/2024	Menyusuri Label bagasi penumpang	
Senin	10/6/2024	Melakukan check in seat chart penumpang seat boarding	
Rabu	11/6/2024	LIBUR	
Rabu	12/6/2024	LIBUR	
Jumat	13/6/2024	check nomor label bagasi penumpang dr kabin (cabin 1)	
Sabtu	14/6/2024	melakukan penumpang checkin dan mengantarkan checkin dr cabin corner	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti nomor label bagasi penumpang dr kabin			
2. Mengerti dr check in seat chart + penumpang boarding			
3. Mengerti kabin pesawat dr kabin pesawat dr kabin			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): -			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

CS Scanned with CamScanner

Halaman | 3

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI Minggu Ke- 3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA: Customer Service, Check-in, Pendayung FOO			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Minggu	15 / 6 2020	Menyusun Label bagasi Penumpang	
Selasa	16 / 6 2020	Melakukan Rekonsiliasi tiket penumpang di CS	
Rabu	17 / 6 2020	Mengajari Penumpang dalam mengisi sistem checkin	
Kamis	18 / 6 2020	LIBUR	
Jumat	19 / 6 2020	LIBUR	
Sabtu	20 / 6 2020	Pengenalan FOO, Mengisi flight plan, Briefing ke pilot, Pembacaan teks Job To FOP	
Senin	21 / 6 2020	Pilot FOO melakukan tugasnya dengan weight and balance, payload, rencana dan lokasi yang akan diketahui oleh pilot	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti Cara kerangka Sistem Check-in dan mengisi Penumpang			
2. Mengerti Cara Rekonsiliasi tiket dan penumpang			
3. Mengerti Ilmu tentang FOO dan kognisi yang dikenal FOO			
C. CATATAN PENTING (disisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
~			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

CS Scanned with CamScanner

Halaman | 4

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JULI Minggu Ke- 4 (Keempat)
A. UNIT KERJA: Customer Service, Check-in, Pendayung FOO			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Minggu	22 / 6 2020	Menyusun Label bagasi Penumpang	
Selasa	23 / 6 2020	Melakukan Identitas penumpang saat boarding	
Rabu	24 / 6 2020	Melakukan Penumpang dan mengajari sistem checkin	
Kamis	25 / 6 2020	LIBUR	
Jumat	26 / 6 2020	LIBUR	
Sabtu	27 / 6 2020	Menyusun Label Bagasi Penumpang	
Senin	28 / 6 2020	Melakukan checklist seat chart penumpang	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti Cara praktis identifikasi penumpang			
2. Mengerti Cara menyusun Label bagasi Penumpang			
3. Mengerti Cara mengajari dan kerangka Sistem Check-in			
C. CATATAN PENTING (disisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
~			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

CS Scanned with CamScanner

Halaman | 5

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JULI Minggu Ke-5 (Kelim)
A. UNIT KERJA: Customer Service, Check-in, Pendayung FOO			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Minggu	29 / 6 2020	Mengajari penumpang dan kerangka sistem checkin	
Selasa	30 / 6 2020	Sidang Laporan OJR dan Penutupan OJR	
Senin	31 / 6 2020		
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengerti Cara kerangka kerangka dan sistem Check-in			
2. Mengerti teknis sidang OJR dan Permasalahan Laporan OJR			
3.			
C. CATATAN PENTING (disisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
~			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

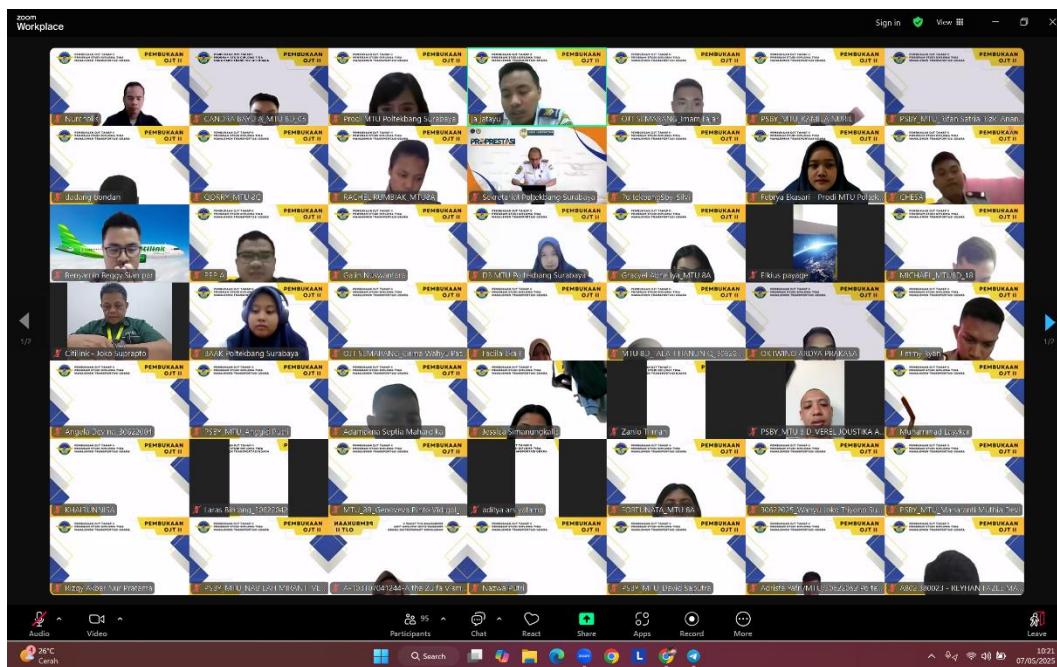
CS Scanned with CamScanner

Halaman | 6



Lampiran VIII : Foto Kegiatan Kegiatan *On The Job Training (OJT)*

Kegiatan Pembukaan *On The Job Training (OJT)*



Kegiatan Kelas *Aviation Security Awareness* Dengan Citilink



Kegiatan Penutupan *On The Job Training (OJT)*

