

**STRATEGI MASKAPAI DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KESADARAN PENUMPANG
TERHADAP *PRIORITY CHECK-IN COUNTER*
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***
Tanggal 6 Mei 2025 – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

ANGGI MEIRISTYA SOLIKHAH
NIT. 30622054

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

**STRATEGI MASKAPAI DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KESADARAN PENUMPANG
TERHADAP *PRIORITY CHECK-IN COUNTER*
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***
Tanggal 6 Mei 2025 – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

**ANGGI MEIRISTYA SOLIKHAH
NIT. 30622054**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI MASKAPAI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KESADARAN PENUMPANG TERHADAP *PRIORITY CHECK-IN COUNTER*

Disusun Oleh :

ANGGI MEIRISTYA SOLIKHAH
NIT. 30622054

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh :

Supervisor / OJT2



PEPPPY AJI, S.Pd.,M.M
NIK. 300898

Dosen Pembimbing



ANTON BUDIARTO, S.E.,M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Station Manager PT. Citilink Indonesia
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta
Cengkareng



RUDI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

PEPPPY AJI, S.Pd.,M.M
NIK. 300898

Sekretaris

SEFRIZA GUMAY, S.E
NIK. 302175

Anggota

ANTON BUDIARTO, S.E.,M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen
Transportasi Udara

LADY SILK MOONLIGHT.,S.Kom.,M.T.
NIP. 198711092009122002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang mulai dilaksanakan mulai pada tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025. Dengan dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Dapat terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta inayahnya kepada kita;
2. Kedua orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E ., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Anton Budiarto, S.E.,M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah memonitor serta membimbing kami selama pelaksanakan *On the Job Training*.
5. Para pendamping kegiatan *On The Job Training* (OJT);
6. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Galih Nuswantara yang selalu memberi semangat, motivasi, dan selalu ada dalam apapun keadaan saya;

8. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Tangerang, 30 Juni 2025



Anggi Meiristya Solikhah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 Pendahuluan	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Maksud dan Manfaat	10
1.2.1 Maksud Pelaksanaan Kegiatan On The Job Training	10
1.2.2 Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT)	10
BAB 2 Profil Lokasi OJT	11
2.1 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tanggerang	11
2.2 PT. Citilink Indonesia	12
2.2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia	12
2.2.2 Infromasi Perusahaan	14
2.2.3 Visi dan Misi	16
2.2.4 Armada	16
2.2.5 Struktur Organisasi	16
2.2.6 Logo Citilink	17
BAB 3 Tinjauan Teori	18
3.1 Pengertian Strategi	18
3.2 <i>Priority Check-In Counter</i>	18
BAB 4 Pelaksanaan OJT	20
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	20
4.2 Wilayah Kerja	24
4.2.1 Tempat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	24
4.2.2 Waktu Pela ksanaan On the Job Training	24
4.2.1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training	24

4.3	Permasalahan	25
4.4	Penyelesaian Masalah.....	26
BAB 5	Kesimpulan dan Saran.....	27
5.1	Kesimpulan.....	27
5.2	Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA.....		28
DAFTAR LAMPIRAN		29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Citilink.....	16
Gambar 2. 2 Logo Citilink.....	17
Gambar 4. 1 <i>Customer Service</i> Citilink.....	20
Gambar 4. 2 <i>Check-in Counter</i>	21
Gambar 4. 3 FLOP	22
Gambar 4. 4 Area <i>Airside</i>	23
Gambar 4. 5 Jadwal <i>On The Job Training</i>	24



BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan kewajiban bagi peserta OJT Program Studi Manajemen Transportasi Udara, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan. OJT merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu OJT mendorong peserta untuk menjadi individual kompeten dari berbagai pengalaman baik pekerjaan maupun bermasyarakat.

On the Job Training (OJT) adalah latihan kerja di lapangan bagi taruna atau peserta didik Diploma III sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama berada di bangku perkuliahan serta mengaplikasikannya dalam bentuk praktik bekerja agar kelak para taruna yang telah dinyatakan lulus dari pendidikan dapat dengan segera menyesuaikan diri di lingkungan pekerjaan sesuai dengan materi atau teori yang di dapat dengan praktik di lapangan. Dengan adanya praktik kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training* (OJT). Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara tepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya selama kurang lebih dua bulan yaitu periode 06 Mei 2025 hingga 04 Juli 2025.

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud Pelaksanaan Kegiatan On The Job Training

Maksud dari *On the Job Training* (OJT) sesuai dengan Pedoman *On the Job Training* Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi OJT;;
2. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di program studi;
3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas;
4. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan;
5. Mengenal manajemen dan budaya kerja industri Penerbangan;
6. Memperoleh umpan balik dari industri penerbangan untuk pemantapan pengembangan kurikulum di program studi.

1.2.2 Manfaat *On the Job Training* (OJT)

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT);
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan studinya;
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT);
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

BAB 2

Profil Lokasi OJT

2.1 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tanggerang

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta merupakan bandar udara utama yang melayani seluruh wilayah di Indonesia. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1985 sebagai pengganti Bandar Udara Kemayoran (untuk penerbangan domestik) dan Bandar Udara Halim Perdanakusuma (untuk penerbangan internasional). Nama Soekarno-Hatta diambil dari nama dua proklamator kemerdekaan Indonesia, yakni Ir. Soekarno dan Dr. Mohammad Hatta.

Bandar Udara Soekarno-Hatta memiliki tiga terminal utama yang saat ini difungsikan untuk berbagai jenis penerbangan. Selain itu, terdapat Terminal Kargo dan rencana pengembangan Terminal 4 guna menampung pertumbuhan lalu lintas penumpang yang semakin meningkat setiap tahunnya. Bandar udara ini dilengkapi dengan dua landas pacu paralel (runway) yaitu Runway 07R/25L dan 07L/25R, yang masing-masing memiliki panjang lebih dari 3.000 meter dan mampu melayani pesawat wide-body seperti Boeing 777 dan Airbus A350. Bandara ini juga memiliki taxiway paralel, apron yang luas, sistem navigasi dan pencahayaan modern, serta fasilitas keamanan dan pelayanan penumpang yang lengkap, termasuk Automated People Mover System (Skytrain) yang menghubungkan antar terminal.

Untuk memudahkan akses transportasi, bandara ini dilengkapi dengan berbagai moda transportasi seperti kereta bandara (Railink) yang terhubung langsung dengan Stasiun Manggarai, layanan bus DAMRI, taksi resmi, serta layanan ojek online. Antar-terminal juga dilengkapi dengan sistem Skytrain otomatis yang menghubungkan Terminal 1, 2, 3, dan stasiun kereta bandara. Bandara Soekarno-Hatta melayani lebih dari 60 juta penumpang setiap tahunnya dan mengelola sekitar 1.200 penerbangan per hari ke berbagai rute domestik dan internasional. Selain itu, bandara ini juga menangani sekitar 700.000 ton kargo per tahun.

Dalam beberapa tahun terakhir, Bandara Soekarno-Hatta terus mengalami pengembangan, termasuk revitalisasi Terminal 1 dan Terminal 2, ekspansi Terminal 3, serta pembangunan kawasan Aerotropolis yang mengintegrasikan fungsi bandara dengan kawasan bisnis, logistik, dan perumahan. Bandara ini juga telah meraih berbagai penghargaan dari lembaga internasional seperti Skytrax dan Airport Council International (ACI), yang mengakui kualitas pelayanan dan perkembangan infrastrukturnya.

2.2 PT. Citilink Indonesia

2.2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwidth yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merek Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink juga menjadi fokus utama Garuda Group. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Sorotan Citilink 2001-2023

2001: Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.

2012: Citilink mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai penerbangan berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, *livery*, *callsign* dan seragam baru.

2014: Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.

2015: Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP *Delay Management*

2016: Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa

2017: Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.

2018: Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.

2019: Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat *baling-baling* ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.

2020: Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (*freighter*). Citilink meraih penghargaan Maskapai Berbiaya Rendah Terbaik di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang TripAdvisor Travellers' Choice Award 2020

2021: Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang meraih predikat bintang 5 COVID-19 Airline Safety Rating dari Skytrax dan menjadi satu dari 15 maskapai di dunia yang meraih predikat bergengsi tersebut. Citilink masuk ke jajaran 100 maskapai terbaik di dunia, 8 maskapai berbiaya hemat terbaik di Asia, maskapai berbiaya hemat terbaik di Indonesia, dan memperoleh penghargaan COVID-19 Airline Excellence Awards dalam ajang World Airline Awards 2021 oleh Skytrax.

Bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional, Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru yang membawa semangat Perusahaan sebagai maskapai penerbangan modern yang inovatif.

2022: Citilink membuka dan mengoperasikan kembali berbagai rute domestik dan internasional. Citilink tanam 1.000 bibit pohon mangrove di Pesisir Untia Makassar. Citilink raih tiga penghargaan dalam ajang Skytrax World Airline Awards 2022.

2023: Citilink membuka rute internasional menuju Papua Nugini. Citilink memindahkan operasionalnya dari Bandara Husein Sastranegara Bandung ke Bandara Kertajati. Citilink kembali meraih tiga penghargaan dalam ajang Skytrax World Airline Awards 2023.

2.2.2 Infromasi Perusahaan

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC

121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024. Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia. Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan.

Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan TripAdvisor Traveler's Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya. Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari *pre*, *in*, hingga *post-flight* dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2.3 Visi dan Misi

Visi :

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

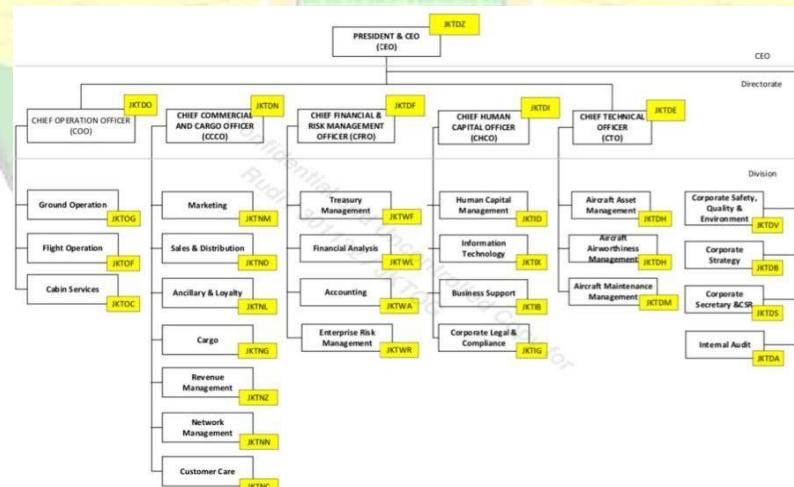
Misi :

Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.

2.2.4 Armada

- AIRBUS A330-900 NEO
- AIRBUS A320-200 NEO
- ATR 72-600

2.2.5 Struktur Organisasi



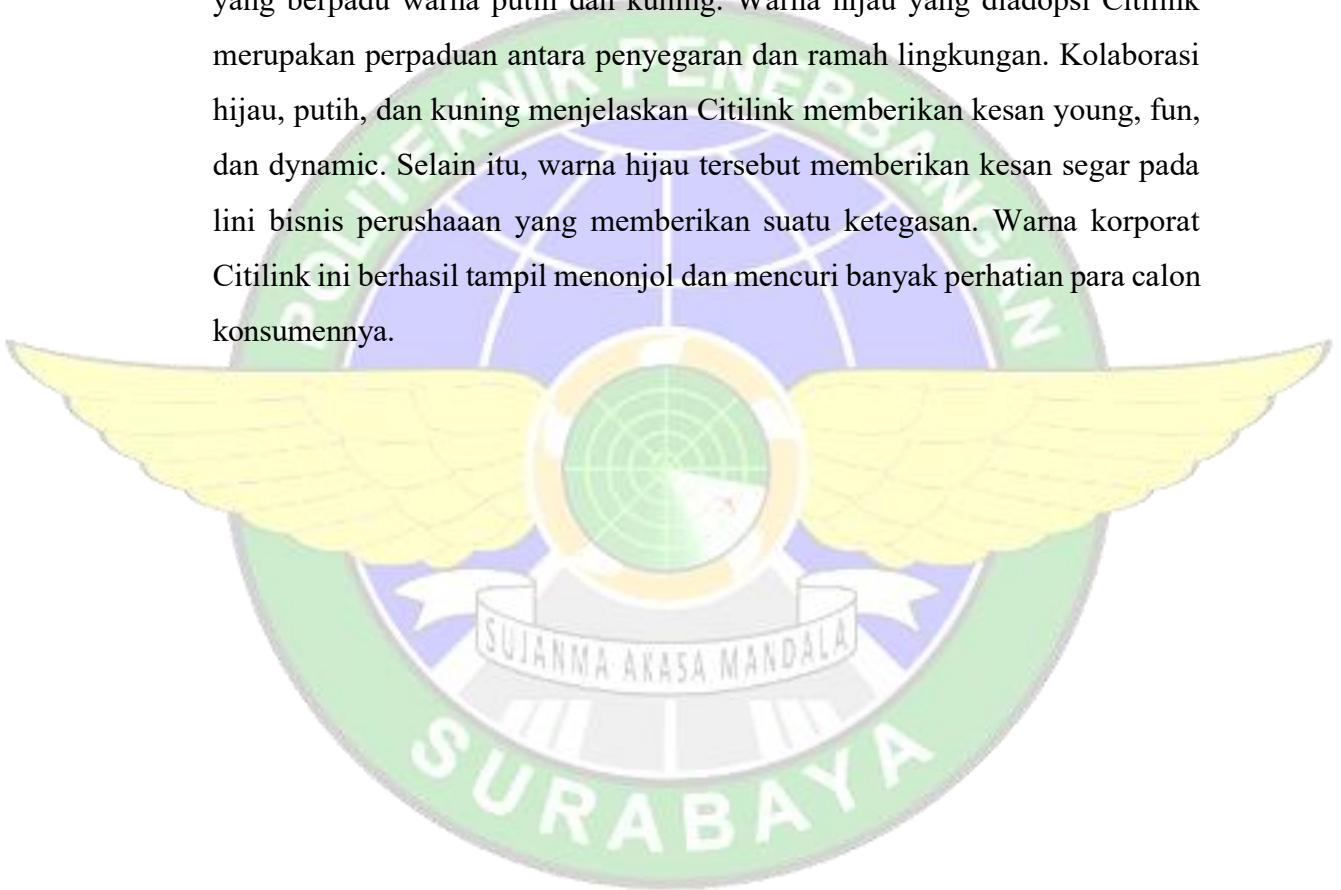
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Citilink

2.2.6 Logo Citilink



Gambar 2. 2 Logo Citilink

pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning. Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih, dan kuning menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perushaaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini berhasil tampil menonjol dan mencuri banyak perhatian para calon konsumennya.



BAB 3

Tinjauan Teori

3.1 Pengertian Strategi

Strategi adalah suatu proses yang menentukan adanya perencanaan tujuan jangka panjang perusahaan yang disertai dengan penyusunan akan upaya bagaimana agar mencapai tujuan yang diharapkan. Sedangkan pengertian khusus strategi yaitu suatu tindakan yang bersifat terus menerus mengalami peningkatan dan dilakukan sesuai dengan sudut pandang tentang apa yang diinginkan serta diharapkan oleh para konsumen untuk di masa depan. Dalam industri penerbangan, strategi maskapai dapat mencakup perluasan rute, segmentasi pasar, penetapan harga, dan peningkatan layanan pelanggan.

3.2 Priority Check-In Counter

Priority Check-In Counter adalah fasilitas khusus yang disediakan oleh maskapai penerbangan untuk memberikan layanan *check-in* yang lebih cepat dan nyaman bagi penumpang seperti lansia, penumpang dengan anak-anak, disabilitas, dan ibu hamil. *Priority counter* memiliki tujuan utama agar penumpang prioritas dapat melakukan proses *check-in* dengan lebih cepat tanpa harus menunggu dalam antrean panjang serta mendapatkan kemudahan akses layanan. Setiap maskapai memiliki kebijakan masing-masing, tetapi secara umum penumpang yang berhak menggunakan *priority counter* antara lain:

- Anak-anak

Anak-anak atau penumpang dewasa dengan anak-anak memiliki hak untuk menggunakan *priority counter*. Anak-anak dalam hal ini adalah mereka yang diberikan ijin untuk terbang sesuai ketentuan yang berlaku.

- Lansia

Penumpang dengan usia 60 tahun ke atas berhak menggunakan *priority counter* untuk mempermudah proses *check-in* dan menghindari kelelahan saat mengantri.

- Ibu hamil

Ibu hamil memiliki hak untuk menggunakan *priority counter* untuk menghindari kelelahan dalam antrian yang dapat membahayakan keselamatan ibu dan bayi. Ibu hamil yang dimaksud adalah ibu hamil yang sudah memiliki ijin terbang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Disabilitas

Penumpang dengan keterbatasan fisik, mental, sensorik, atau intelektual yang menyebabkan hambatan mobilitas atau komunikasi berhak menggunakan *priority counter* tanpa diskriminasi.



BAB 4

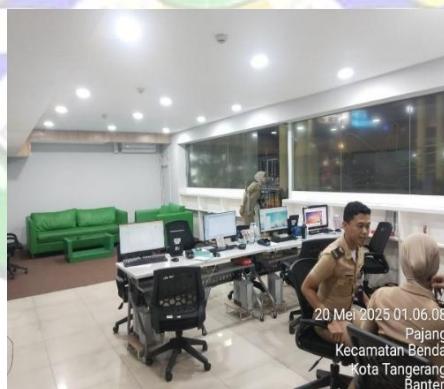
Pelaksanaan OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) Taruna/i DIII Manajemen Transportasi Udara (MTU) VII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional Soekarno-Hatta di beberapa divisi yang meliputi :

1. Customer Service

Customer Service Citilink adalah layanan yang disediakan oleh maskapai Citilink Indonesia untuk membantu dan melayani kebutuhan pelanggan. Fungsi utama *customer service* adalah memberikan informasi, bantuan, penanganan keluhan, dan solusi terhadap permasalahan penumpang yang berkaitan dengan produk dan layanan Citilink. *Customer Service* berperan sebagai penghubung langsung antara maskapai dan penumpang, dan menjadi elemen penting dalam menjaga kepuasan serta loyalitas pelanggan.



Gambar 4. 1 *Customer Service* Citilink

2. Check In Counter (PASASI)

Check-in counter adalah loket atau meja layanan di bandara yang disediakan oleh maskapai penerbangan untuk proses *check-in* penumpang sebelum penerbangan. Di *check-in counter*, penumpang melakukan

konfirmasi kehadiran, menyerahkan bagasi, dan menerima *boarding pass* serta informasi terkait gate keberangkatan. *Check-in counter* citilink berfungsi untuk:

- Verifikasi data penumpang dan tiket;
- Mencetak *boarding pass*;
- Penyerahan bagasi tercatat (*checked baggage*);
- Memberikan informasi gate dan jadwal penerbangan;
- Melayani permintaan khusus seperti kursi roda, layanan anak-anak tanpa pendamping (UM), atau kebutuhan lain.



Gambar 4. 2 *Check-in Counter*

3. FLOP (FOO)

FLOP adalah singkatan dari *Flight Operation Personnel*, yang secara umum merujuk pada personel yang bertugas dalam divisi operasi penerbangan. Salah satu jabatan inti dalam FLOP adalah *Flight Operation Officer* (FOO), yaitu personel yang memiliki lisensi resmi dan bertanggung jawab untuk membantu pilot dalam merencanakan dan memantau operasi penerbangan. FLOP bekerja di bawah bagian *Flight Operation Control Center* (FOCC), dan berperan penting dalam keselamatan, efisiensi, dan kelancaran operasional penerbangan. Fungsi Utama FLOP yaitu:

- Perencanaan Penerbangan (*Flight Planning*);
- Monitoring Operasi Penerbangan (*Flight Monitoring*);
- Keselamatan Operasional.

Tugas-Tugas FLOP (*Flight Operation Officer*):

- Membuat *Flight Plan*;
- Menyiapkan dan Menerbitkan Loadsheet dan LIR;
- Memberikan Informasi *Pre-Flight* kepada Pilot.



Gambar 4. 3 FLOP

Flight Operation Personnel (FLOP) memiliki peran yang sangat krusial dalam operasional maskapai karena seluruh aktivitas penerbangan harus direncanakan dan dikoordinasikan secara akurat. FLOP bertindak sebagai pengendali dan perencana operasional yang memastikan setiap penerbangan berjalan aman, efisien, dan sesuai dengan regulasi. Tanpa kehadiran FLOP, penerbangan tidak dapat dilaksanakan secara legal maupun aman, karena mereka berperan sebagai “*co-dispatcher*” yang bertanggung jawab bersama pilot dalam pengambilan keputusan operasional penerbangan. Oleh karena itu, FLOP menjadi salah satu elemen vital yang mendukung kelancaran dan keselamatan operasional maskapai secara menyeluruh.

4. *Airside (Ground Handling)*

Area *airside* merupakan bagian dari bandara yang sangat krusial karena mencakup seluruh wilayah operasional pesawat, seperti *apron*, *taxiway*, *runway*, serta jalur pergerakan kendaraan penunjang. Di area inilah aktivitas teknis penerbangan berlangsung, termasuk proses parkir pesawat, pengisian bahan bakar, bongkar-muat bagasi dan kargo, serta *boarding* dan *disembarkasi* penumpang. Bagi maskapai, pengawasan yang ketat terhadap

area airside memiliki peran strategis dan operasional yang sangat penting, antara lain:

- Menjamin Keselamatan Penerbangan;
- Menjaga Ketepatan Waktu (*On Time Performance*)
- Menjamin Efisiensi Operasional Maskapai;
- Meningkatkan Kualitas Layanan Penumpang.



Gambar 4. 4 Area *Airside*

Dalam melakukan pengawasan di area *gate* dan *airside* dilakukan oleh personel mereka yang disebut dengan SQC. SQC merupakan *Station Quality Controller*, mereka bertugas untuk mengawasi langsung serta mengatur para ground staff dari Pt. Gapura Angkasa dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan ground handling.

Pengawasan *area airside* merupakan aspek vital dalam sistem operasional maskapai. Bukan hanya untuk menjaga keselamatan dan ketertiban di area yang penuh risiko tinggi, tetapi juga untuk menjamin efisiensi, kualitas layanan, dan kinerja maskapai secara keseluruhan. Oleh karena itu, maskapai perlu memiliki sistem pengawasan, pelaporan, dan koordinasi yang ketat dengan pihak bandara dan *ground handling* untuk menjaga standar operasional terbaik di area *airside*.

4.2 Wilayah Kerja

4.2.1 Tempat Pelaksanaan *On the Job Training*

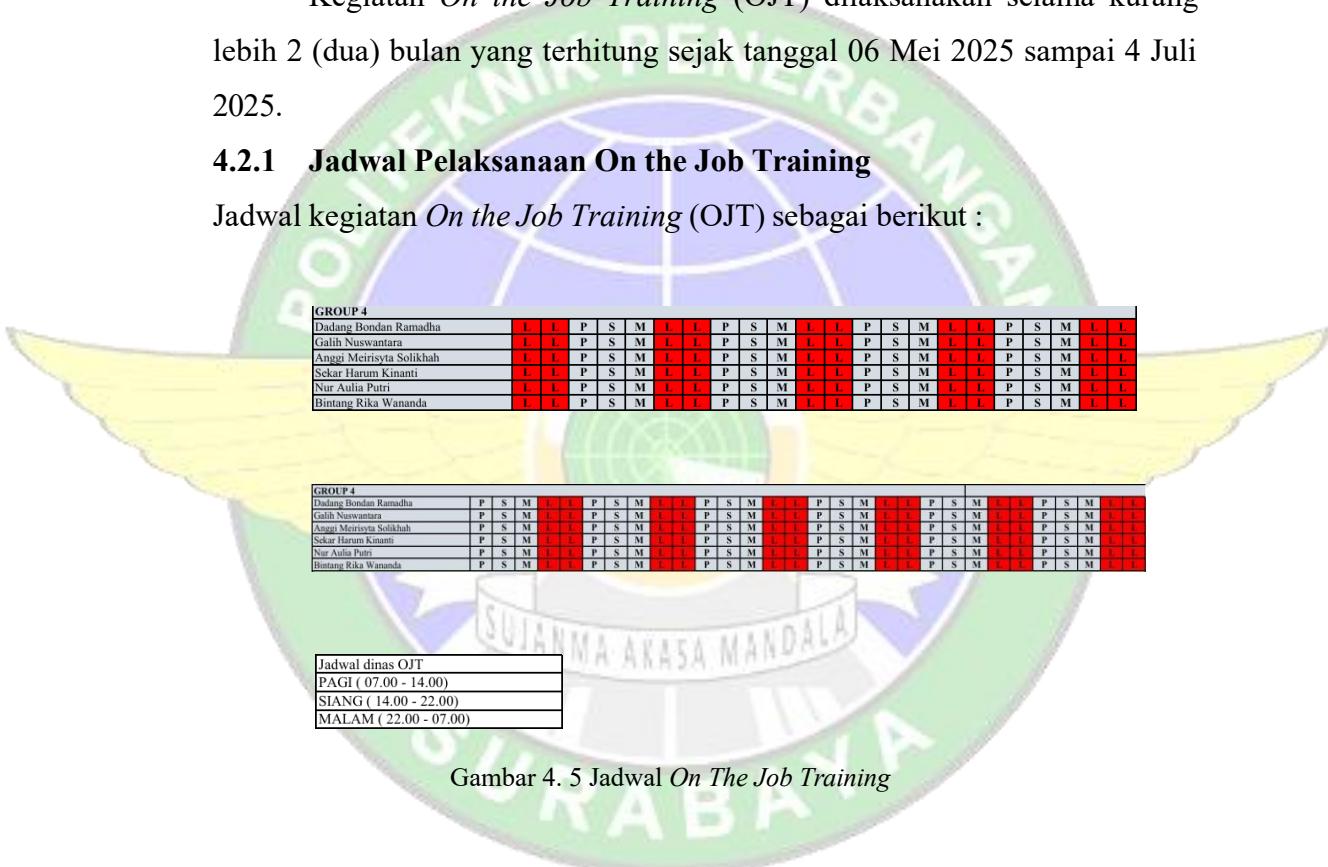
Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Berlokasi di Terminal 1B (Main Office / Domestic Terminal). Bandara Soekarno Hatta. Jl. P4. Kelurahan Pajang, Kecamatan Benda, Kota Tangerang, Provinsi Banten 15126.

4.2.2 Waktu Pelaksanaan *On the Job Training*

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan yang terhitung sejak tanggal 06 Mei 2025 sampai 4 Juli 2025.

4.2.1 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training*

Jadwal kegiatan *On the Job Training* (OJT) sebagai berikut :



GROUP 4											
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Anggi Meirisyita Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Sekar Harum Kinanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Nur Aulia Putri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Bintang Rika Wananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L

GROUP 4											
Dadang Bondan Ramadha	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Galih Nuswantara	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Anggi Meirisyita Solikhah	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Sekar Harum Kinanti	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Nur Aulia Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Bintang Rika Wananda	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P

Jadwal dinas OJT											
PAGI (07.00 - 14.00)											
SIANG (14.00 - 22.00)											
MALAM (22.00 - 07.00)											

Gambar 4. 5 Jadwal *On The Job Training*

4.3 Permasalahan

Priority check-in counter merupakan salah satu bentuk fasilitas layanan unggulan yang disediakan oleh maskapai untuk mempermudah, mempercepat, memberikan rasa nyaman proses *check-in* bagi penumpang kategori khusus seperti lansia, ibu hamil, anak-anak, dan disabilitas. Hal ini sesuai dengan (PM 30 Tahun 2021) tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara yang menetapkan standar pelayanan minimum untuk penumpang, termasuk penyediaan fasilitas seperti konter prioritas guna menjamin aksesibilitas bagi penumpang. Fasilitas ini hadir sebagai wujud komitmen maskapai dalam memberikan pelayanan prima, efisien, dan tersegmentasi sesuai kebutuhan pelanggan. Maskapai juga telah mengupayakan berbagai bentuk strategi untuk mendukung efektivitas penggunaan *priority counter*, mulai dari penyediaan sarana fisik (konter khusus dan *signage*), penyebaran informasi melalui media digital dan cetak, hingga edukasi langsung oleh petugas di lapangan. Namun, dalam pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT), masih ditemukan adanya penumpang yang belum memahami atau tidak menyadari secara menyeluruh mengenai keberadaan dan peruntukan *priority check-in counter* tersebut. Hal ini tercermin dari beberapa kejadian di lapangan, seperti:

- Penumpang reguler yang tidak memenuhi syarat layanan prioritas tetap masuk ke jalur *priority counter*.
- Penumpang merasa bingung dengan perbedaan antara *counter* reguler dan counter prioritas meskipun sudah terdapat *signage*.
- Penumpang tidak membaca atau memperhatikan informasi dari maskapai yang sebenarnya telah disediakan melalui berbagai *signage*.
- Petugas harus secara berulang memberikan penjelasan.

Padahal, maskapai sudah berupaya semaksimal mungkin menyediakan fasilitas dan informasi, namun kesadaran dari sisi penumpang belum sepenuhnya terbentuk.

4.4 Penyelesaian Masalah

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh penumpang, termasuk mereka yang berhak atas pelayanan prioritas, maskapai telah melakukan sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman penumpang mengenai penggunaan *priority check-in counter*. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk komitmen maskapai dalam memenuhi standar pelayanan minimum sesuai Permenhub Nomor 30 Tahun 2021, serta sebagai bagian dari peningkatan kepuasan pelanggan. Berikut adalah strategi dan penyelesaian masalah yang telah dilakukan oleh pihak maskapai:

1. Penyediaan *Signage* dan Informasi Visual yang Jelas

Maskapai telah menempatkan papan informasi (*signage*) yang menunjukkan keberadaan *priority counter* secara strategis di area sebelum *check-in* atau tepat didepam setelah penumpang memasuki area *check-in*. Tanda tersebut biasanya berisi tulisan seperti “*Priority Counter*” disertai dengan ikon atau simbol penumpang lansia, ibu hamil, anak-anak, dan disabilitas. Informasi disajikan dalam dua bahasa (Bahasa Indonesia dan Inggris) agar dapat dipahami oleh penumpang domestik maupun internasional.

2. Penugasan Petugas Khusus di Area *Check-In*

Maskapai telah menempatkan petugas *check-in* yang bertugas secara khusus untuk mengarahkan penumpang ke counter sesuai kategori layanan., memberikan penjelasan dengan pendekatan persuasif jika penumpang salah jalur dan melayani penumpang prioritas dengan lebih cepat dan ramah, sesuai dengan standar layanan premium.

3. Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan

Maskapai melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas pelayanan *priority counter* melalui Survei kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*), laporan dari petugas layanan *check-in*, Tinjauan ulang terhadap desain *signage*, lokasi *counter*, dan alur antrean.

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Priority check-in counter merupakan salah satu bentuk layanan unggulan maskapai yang sangat penting untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti lansia, ibu hamil, anak-anak, dan penyandang disabilitas. Fasilitas ini telah disediakan oleh maskapai sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 mengenai Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, dan maskapai telah berupaya secara maksimal dalam menyediakan sarana fisik, informasi, dan edukasi bagi penumpang.

Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa kurangnya pemahaman dan kesadaran penumpang terhadap fungsi dan penggunaan priority counter, yang mengakibatkan penggunaan fasilitas tersebut tidak berjalan secara optimal. Beberapa penumpang yang tidak berhak justru menggunakan jalur prioritas, sedangkan penumpang yang berhak kadang memilih antre di counter reguler karena kurangnya informasi yang diterima.

Upaya penyelesaian telah dilakukan oleh maskapai melalui penyediaan signage visual yang jelas, penugasan petugas yang komunikatif dan profesional di area check-in, serta pelaksanaan evaluasi rutin terhadap efektivitas pelayanan. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen maskapai dalam membangun sistem pelayanan yang manusiawi dan efisien, namun tetap membutuhkan dukungan dari sisi pemahaman dan perilaku penumpang itu sendiri.

5.2 Saran

Untuk mengoptimalkan fungsi *priority check-in counter* dan meningkatkan kesadaran penumpang, dari pihak maskapai maupun bandara sudah melaksanakan sebagaimana mestinya pelayanan dilakukan. Untuk itu, perlu dibarengi dengan peningkatan kesadaran terhadap penumpang dengan melakukan sosialisasi kepada penumpang tentang layanan prioritas ini. Setiap individu dari penumpang tidak boleh lalai akan ketentuan yang ada di bandara dan maskapai.

DAFTAR PUSTAKA

Bandara Internasional Soekarno-Hatta, 2025. Profile. Diakses pada 20 Juni 2025. Dari https://www.airportinformation.com/CGK?utm_source=chatgpt.com

Buku Pedoman On the Job Training. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021

Citilink. 2025. Company Profile. Diakses pada 20 Juni 2025. Dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>

Citilink. 2025. Sejarah Citilink. Diakses pada 20 Juni 2025, dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink> Citilink. 2025. Visi Dan Misi. Diakses pada 20 Juni 2025, dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>

PM 30 Tahun 2021

Sugiarti, S. (2021). Peranan Manajemen Strategi Perusahaan Penerbangan Dalam Menghadapi Perubahan Industri Jasa Angkutan Udara. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(2), 71-78.



DAFTAR LAMPIRAN

DOKUMENTASI KEGIATAN

