

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG
MENGENAI PROSES KEBERANGKATAN
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

JESSICA AGNES SIMANUNGKALIT
NIT. 30622015

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

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG
MENGENAI PROSES KEBERANGKATAN
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

JESSICA AGNES SIMANUNGKALIT
NIT. 30622015

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

LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG MENGENAI PROSES KEBERANGKATAN LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Oleh:

JESSICA AGNES SIMANUNGKALIT
NIT. 30622015

Program Dtudi DIII 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:

*Ground Operation Training
Manager*



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

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,

Station Manager QGCGK
Bandar Udara Internasional Soekarno -Hatta



RUDI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua


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

Sekretaris


AFRIMALDI
NIK. 20245487

Anggota


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

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, laporan *On the Job Training* (OJT) yang berjudul Kurangnya Pemahaman Penumpang Mengenai Proses Keberangkatan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat, anugerah dan lindungan pada anak-Nya.
2. Orang tua, kakak, abang dan adik penulis yang selalu membantu memberikan dukungan, doa serta bantuan moril maupun materil kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan baik sesuai waktu yang ditentukan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Peppy Aji, S.Pd., M.M., selaku *Ground Operation Training Manager* dan *Supervisor* selama kegiatan OJT berlangsung.
5. Bapak Rudi selaku *Station Manager* Citilink Cengkareng dan seluruh *staff* serta karyawan *Station* Citilink Cengkareng.
6. Ibu Lady Silk Moonlight S. Kom., M. T. selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya dan Selaku Pembimbing OJT.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi DIII Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
8. Seluruh rekan MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) ini masih banyak kekurangan dan 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, 28 Juni 2025



Jessica Agnes Simanungkalit



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan On the Job Training (OJT).....	3
BAB II TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	6
2.1 Maskapai Penerbangan	6
2.2 Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia	6
2.3 Data Umum.....	8
BAB III TINJAUAN TEORI	15
3.1 Evaluasi.....	15
3.2 <i>Passanger Flow Process</i>	15
3.2.1 Kedatangan di Terminal.....	15
3.2.2 Pemeriksaan Tiket Dokumen (PTD).....	15
3.2.3 Pelaporan sebelum keberangkatan (<i>check-in</i>) dan <i>baggage drop</i>	16
3.3.4 Proses menuju ke ruang tunggu.....	16
3.3.5 Proses <i>Boarding</i>	16
BAB IV PELAKSANAAN OJT	28
4.1 Ruang Lingkup Pelaksaaan OJT	28
4.1.1 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO)	28
4.1.2 Passenger Service Assistance (PASSASI)	28
4.1.3 <i>Ground Handling</i> (GH)	29
4.1.4 <i>Station Quality Control</i> (SQC Service)	29
4.1.5 <i>Customer Service</i>	30
4.2 Jadwal dan Kegiatan	31

4.3 Permasalahan	31
4.4 Penyelesaian.....	33
BAB V PENUTUP	35
5.1 Kesimpulan	35
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV	35
5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT	35
5.2 Saran	35
5.2.1 Saran Terhadap Bab IV.....	35
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT.....	36
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN	x



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia.....	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Cengkareng	10



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	8
Tabel 2.2 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia.....	8
Tabel 2.3 Armada dan Wilayah Operasi PT. Citilink Indonesia Per 2021.....	9
Tabel 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT.....	31



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (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 mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara diberbagai pulau.

Politeknik Penerbangan Surabaya (POLTEKBANG) adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/ atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma II Komunikasi Penerbangan (KP) dan Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

Dengan adanya praktek 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*. *On the Job Training* dapat didefinisikan sebagai Latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus Mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasikan teori yang didapatkan di kelas didalam kegiatan *On the Job Training*.

Selama melaksanakan *On the Job Training* ini, pada dasarnya taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah diserap selama menjalani pendidikan kemudian dipraktekkan dengan situasi yang sebenarnya di lapangan. Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan dapat menerap ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan - permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan tranportasi udara.

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

Dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja.
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
3. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.

4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT (*On the Job Training*).
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT (*On the Job Training*).
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandar Udara Udara lokasi *On the Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional dan keamanan penerbangan.

BAB II

TINJAUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Maskapai Penerbangan

Sebuah maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda maatschappij yang berarti "perusahaan".

Menurut R.S Damardjati (2001:06), perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (schedule service/regular flight) maupun yang tidak berjadwal (non-schedule service).

Sedangkan menurut F. X. Widadi, A. Suwarno (2001:07) berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (cargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara.

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman, dan benda pos ke tempat tujuan.

2.2 Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, Ketika mengambil A320 pertama dan percepatan 3 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”).

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 resmi 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, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Padang, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute Internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT *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.

2.3 Data Umum

a. Identitas PT. Citilink Indoneisa

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink
Tahun Pendirian	2001
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Pegawai	2.041 Pegawai per 2021
Jumlah Armada	67 Armada ((A330-900 NEO, A330 200 NEO, ATR 72-600 dan Freighter B737-500) PER 2021
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

b. Profil Perusahaan

Tabel 2.2 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	Ciliticon Building Lantai 16 Jl. Jendral S Parman Kav 72 Slipi, Jakarta Barat
Telpo	08041080808
Website	www.citilink.co.id
Facebook	Citilink Indonesia
Twitter	@citilink

c. Armada dan Wilayah Operasional Citilink

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu 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.

Tabel 2.3 Armada dan Wilayah Operasi PT. Citilink Indonesia Per 2021

Pesawat	Beroperasi	Penumpang
Airbus A320-200 CEO/NEO	50 Unit	180
Airbus A330-900 NEO	2 Unit	365
ATR 72-600	7 Unit	70
Boeing B737-300	5 Unit	-
Boeing B737-500	3 unit (1 dikonversi menjadi <i>Freighter</i>)	-
Total	62 Unit	

d. Arti Logo dan Warna



Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia

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 perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

e. Visi dan Misi Perusahaan

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.

f. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Cengkareng

Perusahaan dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 3 (tiga) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi. Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

1. Direktur Utama (President) Direktur Utama memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :
 - a. Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis Perusahaan.
 - b. Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan Keputusan direksi,
 - c. Memiliki para anggota Direksi dalam melaksanakan Keputusan Direksi
 - d. Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal Perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka panjang Perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan budaya, citra dan GCG.
 - e. Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai Keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
 - f. Mengesahkan hasil Keputusan direksi.
 - g. Menunjuk anggota dewan lain untuk bertindak atas nama direksi.
 - h. Mengatur dan memberikan semua informasi tentang Perusahaan kepada para pemangku kepentingan.
2. Direktur Produksi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :
 - a. Memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan aktivitas produksi Perseroan untuk mencapai tujuan kinerja Perusahaan yang telah ditetapkan,
 - b. Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi.
 - c. Membantu direktur utama dalam memecahkan masalah Perusahaan dan hal-hal lain sehubungan dengan kegiatan produsksi Perseroan, termasuk namun tidak terbatas *pada flight operation, engineering and maintenance, operation control & support*, berdasarkan ketetapan direksi.

3. Direktur Niaga memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab terhadap pencapaian *sales and revenue* Perseroan melalui pengelolaan *marketing, sales and distribution, revenue management, cargo and ancillary* serta *network and charter*.
- b. Menetapkan kebijakan pemasaran Perseroan berdasarkan kebijakan umum operasional Perseroan.
- c. Membuat rencana kerja bagian pemasaran dan target penjualan Perusahaan.
- d. Mengawasi kinerja pemasaran kantor pusat dan cabang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Berpartisipasi dalam penyusunan RJPP dan RKAP Perusahaan.

4. Direktur Keuangan memiliki tugas dan kewenangan sebagai berikut :

- a. Memimpin dan mengandalkan perumusan kebijakan, pengelolaan dana, pencatatan, pelaporan, keuangan dan Tingkat investasi untuk meningkatkan kinerja dan peringkat keuangan Perusahaan.
- b. Menetapkan dan mengendalikan semua kebijakan keuangan sesuai dengan Keputusan direksi, serta melakukan efisiensi dan efektivitas fungsi keuangan pada semua Tingkat manajemen, dewan direksi dan departemen bisnis Perusahaan.
- c. Membimbing pengelolaan keuangan Perusahaan melalui pengelolaan *treasury management, financial planning, risk management, accounting, fleet management* dan *business support*.

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Evaluasi

Evaluasi adalah proses sistematis untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan dampak dari suatu program, kebijakan, atau sistem tertentu. Evaluasi digunakan untuk mengukur apakah tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Evaluasi merupakan aspek krusial dalam menilai efektivitas dan efisiensi sistem informasi di bandara. Dengan menggunakan metode evaluasi yang tepat, perbaikan dan pengoptimalan dapat dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan bandara.

3.2 Passanger Flow Process

Passenger flow process adalah rangkaian tahapan yang dilalui penumpang dari pintu masuk bandara hingga ke pesawat atau sebaliknya. Tahapan ini meliputi proses *check-in*, *baggage drop*, pemeriksaan keamanan), *boarding*, hingga naik pesawat.

Menurut Ashford, Stanton, dan Moore, manajemen pergerakan penumpang yang efisien sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional bandara dan kenyamanan pengguna jasa. Ketidakefisienan atau ketidaktahuan penumpang mengenai alur ini dapat menyebabkan kemacetan, antrean panjang, dan keterlambatan proses *boarding*.

3.2.1 Kedatangan di Terminal

Tahap pertama dimulai saat penumpang tiba di terminal bandara. Penumpang dapat datang dengan berbagai moda transportasi seperti kendaraan pribadi, taksi, bus bandara, atau layanan antar-jemput. Setelah turun, penumpang menuju pintu masuk terminal untuk memulai proses keberangkatan.

3.2.2 Pemeriksaan Tiket Dokumen (PTD)

Pemeriksaan tiket dan dokumen oleh petugas *Aviation Security* (Avsec) di pintu keberangkatan merupakan tahap awal dalam proses keamanan penerbangan. Petugas Avsec akan memverifikasi tiket atau boarding pass dan identitas penumpang, seperti KTP atau paspor, untuk memastikan kesesuaian data dengan

jadwal penerbangan. Tujuan pemeriksaan ini adalah untuk mencegah orang yang tidak berhak masuk ke area terbatas terminal.

3.2.3 Pelaporan sebelum keberangkatan (*check-in*) dan *baggage drop*

Pada tahap ini, penumpang melaporkan kehadiran mereka kepada maskapai. Proses *check-in* dapat dilakukan melalui konter *check-in*, mesin *check-in* mandiri, atau secara daring (*online check-in*). Penumpang akan menerima *boarding pass* dan menyerahkan bagasi tercatat untuk ditimbang dan dikirim ke bagasi pesawat. Petugas akan memverifikasi identitas penumpang dan memastikan kesesuaian dengan tiket yang dimiliki.

3.3.4 Proses menuju ke ruang tunggu

Setelah *check-in*, penumpang melanjutkan ke pemeriksaan keamanan di area *Passenger Security Check Point* (PSCP). Di sini, semua barang bawaan akan diperiksa menggunakan mesin X-ray, dan penumpang harus melewati detektor logam (WTMD) serta, jika diperlukan, pemeriksaan manual oleh petugas Avsec. Setelah melewati semua tahapan tersebut, penumpang menuju ruang tunggu (*waiting room/gate lounge*) untuk menanti waktu *boarding*.

3.3.5 Proses *Boarding*

Boarding adalah tahap akhir dari alur keberangkatan, di mana penumpang dipanggil untuk naik ke pesawat sesuai urutan yang ditentukan. Penumpang menunjukkan *boarding pass* kepada petugas di *gate*, kemudian diarahkan menuju pesawat melalui *aviobridge* (garbarata). Petugas di *gate* memastikan bahwa penumpang yang naik adalah sesuai dengan *manifest* penerbangan dan telah melewati semua prosedur sebelumnya dengan benar.

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Ruang Lingkup Pelaksaaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), Taruna/i DIII Manajemen Transportasi Udara MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Berikut wilayah kerja yang meliputi :

- a. Unit FLOPS (*Flight Operation Office*)
- b. Unit PASSASI (*Passenger Service Assistance*)
- c. Unit GH (*Ground Handling*)

4.1.1 *Flight Operation Officer* (FOO)

FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien.

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat.

4.1.2 *Passenger Service Assistance* (PASSASI)

Di bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan idenritas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Special Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*). Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free baggage*, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut.

Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai.

Jika penumpang memiliki barang bawaan berbahaya (*dangerous goods*), penumpang harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk diperiksa apakah boleh dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*). Ada juga Sistem *Check In* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah *Self Check In*. *Self Check In* merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Sistem ini bersifat online, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik.

4.1.3 *Ground Handling* (GH)

Selama OJT di unit *Ground Handling*, taruna bertugas mengamati proses penanganan penumpang, bagasi, dan kegiatan di apron seperti *loading* dan *unloading*. Taruna juga memonitor penggunaan alat *Ground Support Equipment* (GSE), mencatat aktivitas harian, mengevaluasi kepatuhan terhadap SOP, serta berinteraksi dengan petugas untuk memahami operasional dan koordinasi antar tim.

4.1.4 *Station Quality Control* (SQC Service)

Station Quality Control (SQC Service) adalah suatu pekerjaan yang terdiri dari personel maskapai yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan monitor dan kontrol terhadap pergerakan pesawat, penumpang, dan bongkar muat barang di suatu bandar udara. Fungsi *Station Quality Control* (SQC Service) adalah sebagai berikut :

- a. Memonitor pergerakan pesawat udara dengan tujuan untuk menghindarkan adanya *delay* sehingga terciptanya *on time performance*.
- b. Memonitor pergerakan penumpang saat proses *boarding* dan transit untuk memastikan perjalanan penumpang berjalan lancar.
- c. Memonitor proses bongkar muat barang guna memastikan bagasi dan kargo penumpang sampai ke tujuan dengan aman dan selamat.

4.1.5 *Customer Service*

Tugas *customer service* maskapai penerbangan adalah memberikan pelayanan kepada penumpang sebelum, selama, dan setelah penerbangan. Tugas utamanya menangani keluhan atau permintaan khusus penumpang, serta memastikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. *Customer service* juga berperan dalam menangani, pembatalan, perubahan jadwal, serta membantu penumpang berkebutuhan khusus atau mengalami masalah dengan bagasi.



4.2 Jadwal dan Kegiatan

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan dimulai tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 28 Juni 2025 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan OJT Taruna MTU VIII di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT

No.	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan OJT
1.	Pagi = 07.00 – 15.00 WIB Siang = 15.00 – 22.00 WIB Malam = 22.00 – 07.00 WIB	<i>Flight Operation Officer (FOO)</i>
2.	Pagi = 07.00 – 15.00 WIB Siang = 15.00 – 22.00 WIB Malam = 22.00 – 07.00 WIB	<i>Station Quality Control (SQC Service)</i>
3.	Pagi = 07.00 – 15.00 WIB Siang = 15.00 – 22.00 WIB Malam = 22.00 – 07.00 WIB	<i>Passenger Service Assistance (PSA)</i>

4.3 Permasalahan

Dalam konteks bandara, komunikasi visual seperti papan informasi, simbol, dan peta memiliki peran penting. Jika tidak dipahami, penumpang akan mengalami kebingungan dalam mengikuti alur pergerakan. Dengan kompleksitas tata letak terminal, beragamnya layanan penerbangan, serta tingginya arus lalu lintas penumpang, dibutuhkan pemahaman yang baik dari setiap pengguna jasa terhadap alur perjalanan keberangkatan. Banyak penumpang yang belum terbiasa atau tidak terbiasa membaca simbol dan peta terminal dengan benar.

Namun, pada kenyataannya, masih banyak penumpang yang tidak memahami alur perjalanan yang seharusnya diikuti di dalam bandara. Ketidaktahuan ini terlihat dari:

- Penumpang yang tersesat atau salah jalur, misalnya langsung menuju gate tanpa melewati pemeriksaan keamanan.

- Keterlambatan penumpang menuju boarding gate karena tidak memahami waktu dan tahapan yang dibutuhkan.

Permasalahan ini tidak hanya mengganggu kenyamanan dan efisiensi pelayanan, tetapi juga dapat berdampak terhadap jadwal keberangkatan, dan tingkat keamanan. Faktor-faktor penyebab utama dari permasalahan ini di antaranya:

1. Kurangnya penyediaan informasi yang mudah dipahami oleh semua kalangan, termasuk penumpang yang baru pertama kali menggunakan bandara.
2. Kurangnya kesadaran penumpang mencari informasi dengan pemanfaatan media edukasi digital atau video tutorial.
3. Perbedaan bahasa dan tingkat literasi penumpang yang membuat sebagian besar informasi visual tidak efektif.

Dampak kurangnya pemahaman penumpang mengenai proses keberangkatan keterlambatan proses keberangkatan penumpang yang tidak memahami tahapan alur keberangkatan:

1. Kepadatan dan Antrian yang Tidak Efisien
Ketidaktahuan terhadap proses yang harus dilalui bisa menyebabkan antrean yang tidak tertib, penumpukan di area tertentu, serta menghambat alur pergerakan penumpang lain. Hal ini bisa berdampak pada penurunan kenyamanan dan efisiensi layanan di bandara.
2. Beban Tambahan bagi Petugas Bandara
Kurangnya pemahaman penumpang menambah beban kerja petugas, terutama petugas *frontliner* seperti *Avsec*, *customer service*, dan *ground handling*. Mereka harus sering memberikan arahan berulang kali, yang seharusnya bisa dihindari jika penumpang lebih paham proses.
3. Peningkatan Risiko Keamanan
Penumpang yang salah jalur atau melewati titik pemeriksaan secara tidak tepat bisa menimbulkan celah dalam sistem keamanan penerbangan. Misalnya, jika ada penumpang yang melewatkkan pemeriksaan keamanan karena tidak tahu prosedurnya, maka itu menjadi ancaman serius.

4.4 Penyelesaian

Berger dan Luckmann menjelaskan bahwa pemahaman seseorang terhadap suatu sistem sosial terbentuk melalui proses sosialisasi yang terus-menerus. Dalam konteks ini, sosialisasi informasi kepada penumpang bandara melalui media digital, cetak, dan interaksi langsung menjadi penting untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap alur bandara.

Kurangnya pemahaman penumpang mengenai proses keberangkatan merupakan masalah yang berdampak pada kelancaran operasional bandara. Penyelesaiannya memerlukan kolaborasi antara aspek edukasi, desain fasilitas, pelayanan petugas, dan pemanfaatan teknologi informasi. Dengan perbaikan berkelanjutan, kualitas layanan bandara dapat meningkat dan pengalaman penumpang akan menjadi lebih nyaman serta efisien.

Untuk mengatasi kurangnya pemahaman penumpang mengenai proses keberangkatan, perlu dilakukan beberapa langkah strategis yang terintegrasi. Pertama, penguatan informasi dan edukasi kepada penumpang harus menjadi prioritas. Hal ini dapat dilakukan melalui digitalisasi informasi, seperti penyediaan video panduan yang menjelaskan tahapan alur penumpang sejak tiba di bandara hingga boarding. Selain itu, infografis yang menarik dan mudah dipahami juga perlu disediakan di area publik dan terminal, disertai dengan sistem QR code yang dapat dipindai penumpang untuk mendapatkan informasi tambahan dalam berbagai bahasa.

Kedua, peningkatan kualitas petunjuk arah fisik di dalam terminal juga penting, seperti pemasangan ulang papan petunjuk dengan desain yang lebih komunikatif, penggunaan ikon universal, serta penambahan stiker lantai yang menunjukkan jalur proses penumpang.

Ketiga, peran aktif petugas bandara juga sangat dibutuhkan, termasuk pemberian pelatihan kepada petugas agar lebih responsif dan informatif terhadap kebutuhan penumpang, terutama mereka yang baru pertama kali terbang terutama saat jam sibuk.

Terakhir, integrasi teknologi informasi melalui aplikasi resmi bandara sangat membantu, misalnya dengan menyediakan fitur pengingat atau simulasi alur

perjalanan penumpang berdasarkan waktu keberangkatan mereka. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, diharapkan pemahaman penumpang terhadap proses alur di bandara akan meningkat dan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan efisien.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Berdasarkan bab iv, dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman penumpang mengenai proses keberangkatan bukan hanya akibat minimnya pengalaman individu, tetapi juga lemahnya sistem penyampaian informasi, desain layanan pengguna, dan pendekatan komunikasi di lingkungan bandara. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan harus melibatkan pendekatan sistemik berdasarkan contoh kasus yang terjadi.

5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara VIII diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati proses kerja personil bandar udara terutama pada bagian FLOPS (*Flight Operation Office*), PASSASI (*Passenger Service Assistance*), dan GH (*Ground Handling*). Dalam pelaksanaan OJT taruna/i diawasi oleh personel yang ada.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab IV

Dari permasalahan selama melakukan *On the Job Training* di Unit FLOPS (*Flight Operation Office*), PASSASI (*Passenger Service Assistance*), dan GH (*Ground Handling*), di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Maka diperlukan evaluasi kembali terhadap penempatan fasilitas teknologi dan fasilitas bandar udara yang lebih baik dari sebelumnya sehingga pelayanan lebih maksimal guna menjamin keselamatan, keamanan dan keteraturan di bandar udara, karena menurut penulis ada beberapa penempatan dan tersedianya fasilitas yang kurang maksimal

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap taruna/I dibekali dengan ilmu yang didapat di masa pendidikan di kelas sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan OJT selanjutnya antara lain :

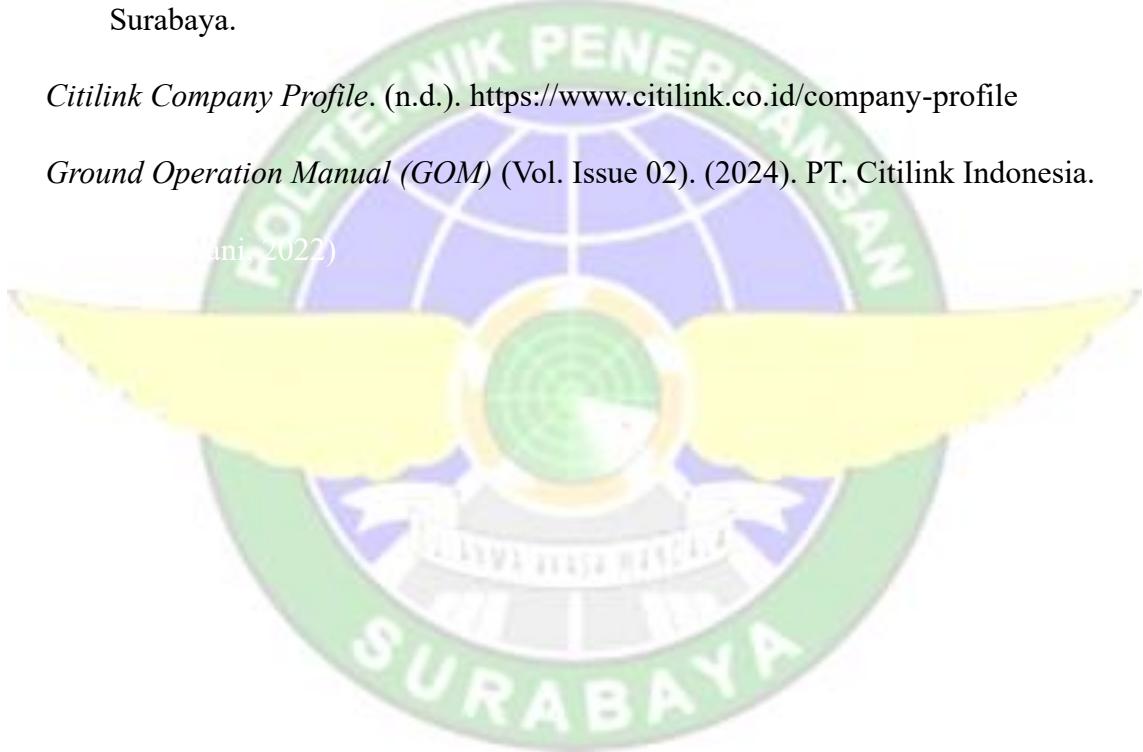
1. Waktu dalam pelaksanaan OJT diharapkan untuk lebih dari 2 bulan, karena dirasa belum cukup untuk memperdalam ilmu di lapangan;
2. Pentingnya mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja dan penggunaan sistem;
3. Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report PT. Citilink Indonesia. (2021). Jakarta: PT. Citilink Indonesia.*
- Ashford, N., Stanton, H. P. M., & Moore, C. A. (1997). Airport Operations. McGraw-Hill.*
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Anchor Books. |
- Buku Pedoman On the Job Training . (2024). Surabaya : Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Citilink Company Profile*. (n.d.). <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Ground Operation Manual (GOM)* (Vol. Issue 02). (2024). PT. Citilink Indonesia.

(ani, 2022)



LAMPIRAN
FOTO KEGIATAN *ON JOB TRAINING*

