

**ANALISIS KEKURANGAN *SIGN* MASUK DAN KELUAR DI
AREA *CHECK-IN COUNTER* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN PENUMPANG PT. CITILINK *STATION* BANDAR
UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun oleh:

HENGKI ARIYANTO
NIT. 30622061

**PROGRAM STUDI DIJII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

**ANALISIS KEKURANGAN *SIGN* MASUK DAN KELUAR DI
AREA *CHECK-IN COUNTER* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN PENUMPANG PT. CITILINK *STATION* BANDAR
UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun oleh:

HENGKI ARIYANTO
NIT. 30622061

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEKURANGAN *SIGN* MASUK DAN KELUAR DI AREA *CHECK-IN COUNTER* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG PT CITILINK *STATION* BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

Hengki Ariyanto
NIT. 30622061

Program Studi 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*.

Disetujui oleh:

Supervisor

Dosen Pembimbing

PUTU CANDRA WIRAWAN

NIK. 301808

ITTABIANA NABAWIYATI,

A.Md

NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui

Station Manager

PT Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

ISFANDI IBRAHIM

NIK. 301124

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian oleh Tim Penguji pada Tanggal 30 Juni 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Panitia Penguji:

Ketua

Sekretaris

Anggota

ISFANDI IBRAHIM

NIK. 301124

PUTU CANDRA WIRAWAN

NIK. 301808

ITTABIANA NABAWIYATLA.Md

NIP. 19991027 202112 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi

LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.

NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Tidak lupa sholawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink *Station* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan tepat waktu dan lancar tanpa suatu halangan apapun. Laporan ini disusun sebagai gambaran sekaligus tanggung jawab atas pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) ke-II Program Studi Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII B. Laporan ini mencakup catatan kegiatan penulis selama melakukan *On The Job Training* yang berisikan informasi mengenai fasilitas, unit dan pelayanan yang tersedia di PT. Citilink *Station* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

On The Job Training (OJT) merupakan latihan kerja lapangan yang harus ditempuh oleh taruna dan taruni D-III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya di Maskapai yang telah ditentukan. *On The Job Training* (OJT) atau Latihan Kerja Lapangan merupakan salah satu bentuk penerapan ilmu teori dan praktik yang telah diterima oleh para taruna D-III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya selama 5 semester. Sasaran praktik kerja taruna Manajemen Transportasi Udara mencakup ruang lingkup unit *FLOPS* dan Pasasi (*Ground Handling*).

Penulis juga mendapatkan kesempatan mempelajari ilmu lebih dalam dan pengalaman yang belum pernah dialami selama di Kampus selama kegiatan *On The Job Training* (OJT) berlangsung. Diharapkan setelah pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) ini penulis dapat mengembangkan daya berfikir, memahami dan menerapkan praktik kerja di lapangan dengan benar sesuai dengan peraturan, ketentuan dan prosedur yang berlaku. Adapun manfaat yang penulis dapat dari bimbingan dan pengarahan selama pengerjaan laporan *On The Job Training* menjadi pelajaran bagi kami selama melaksanakan kegiatan dan menjadi acuan dalam pembelajaran atau Pendidikan kedepannya.

Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan *On The Job Training* dan juga proses penyusunan Laporan *On The Job Training* ini, antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Isfandi Ibrahim selaku *Station Manager* PT. Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya .

5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Mbak Ittabiana Nabawiyati, A.Md selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
7. Bapak Paulus Alent selaku supervisor PT. Citilink saya yang telah membimbing selama pelaksanaan *On The Job Training*.
8. Seluruh Staff, Senior dan Karyawan di Unit *FLOPS* dan *Ground Handling*.
9. Seluruh dosen dan staf civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
10. Rekan-rekan *On The Job Training* dan rekan-rekan *course* MTU VIII Bravo yang senantiasa mendukung dan bekerjasama.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan laporan *On The Job Training*.

Dalam penulisan laporan *On The Job Training* ini penulis menyadari banyak kesalahan dan kekurangan baik isi, sistematika maupun redaksi laporan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan pengembangan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya yang akan melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo dan para taruna Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 04 Juli 2025



Hengki Ariyanto
NIT. 30622061

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On The Job Training</i>	2
1.2.1 Maksud Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	2
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 PT. Citilink Indonesia	4
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda	5
2.2 Data Umum	5
2.2.1 Logo Perusahaan.....	5
2.2.2 Profil Perusahaan	6
2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan	7
2.2.4 Kegiatan dan Bidang Usaha.....	7
2.2.5 Strategi Usaha.....	8
2.2.6 Sertifikasi Perusahaan.....	9
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	11
BAB III TINJAUAN TEORI	12
3.1 Maskapai Penerbangan.....	12
3.2 <i>Ground Handling</i>	13

3.3	<i>Check in Counter</i>	14
3.4	Rambu Petunjuk Arah (<i>Signage</i>).....	14
3.5	Standar Pelayanan	17
3.6	Penumpang	17
3.7	Kepuasan Penumpang	18
BAB IV	PELAKSANAAN OJT	19
4.1	Lingkup Pelaksanaan OJT	19
4.1.1	Unit <i>Ground Handling</i> atau Pasasi	19
4.1.2	<i>Flight Operation Officer</i> (FOO)	22
4.1.3	<i>Flight Operation Officer</i>	22
4.1.4	Cargo.....	23
4.1.5	<i>Lost and Left</i> (LL).....	24
4.2	Jadwal Pelaksanaan OJT	25
4.3	Permasalahan.....	27
4.4	Penyelesaian Masalah	29
BAB V	PENUTUP	31
5.1	Kesimpulan.....	31
5.2	Saran.....	31
LAMPIRAN		33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Citilink.....	5
Gambar 2.2 Struktur organisasi PT. Citilink	11
Gambar 4.1 <i>Check In Counter</i>	20
Gambar 4.2 <i>Boarding Gate</i>	21
Gambar 4.3 Kantor Cargo Citilink.....	24
Gambar 4.4 Tempat Pengambilan Bagasi	25
Gambar 4.5 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Mei	26
Gambar 4.6 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juni Awal 2025	27
Gambar 4.7 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juni Akhir 2025	27
Gambar 4.8 <i>Check In Area</i>	28
Gambar 4.9 Sign Pintu Keluar	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profil PT. Citilink	6
Tabel 2.2 Sertifikasi PT. Citilink	9
Tabel 4.1 Jawal <i>On The Job Trining</i>	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat.....	33
Lampiran 2. Jadwal <i>Shift On The Job Training</i>	35
Lampiran 3. Dokumentasi	36
Lampiran 4. Lembar Penilaian.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sekolah kedinasan yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, Politeknik Penerbangan Surabaya menyelenggarakan pendidikan diploma profesional di bidang Teknik, Keselamatan, dan Manajemen Penerbangan.

Politeknik Penerbangan Surabaya membuka tujuh program studi Diploma III yang menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai serta dosen-dosen yang profesional dan memiliki lisensi resmi. Salah satu program studinya adalah Manajemen Transportasi Udara. Program ini dirancang untuk membekali peserta didik dengan keterampilan di bidang manajemen dan operasional transportasi udara, baik dari sisi darat maupun sisi udara. Dalam pelaksanaan pendidikannya, Politeknik Penerbangan Surabaya mengacu pada prinsip Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Salah satu wujud nyata dari prinsip ini adalah pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), di mana mahasiswa terjun langsung ke dunia industri penerbangan untuk mempraktikkan ilmu yang telah dipelajari selama Pendidikan di Kampus Politeknik Penerbangan Surabaya.

On The Job Training (OJT) merupakan salah satu syarat wajib untuk kelulusan bagi para Taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pemahaman Taruna dalam mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di kampus ke dalam praktik langsung di lapangan. Dengan adanya *On The Job Training* (OJT) Taruna juga bisa melihat langsung bagaimana dinamika dan aktivitas nyata di lingkungan kerja, khususnya di sektor pelayanan transportasi udara. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi wadah untuk mengasah *soft skill* penting seperti kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, membangun relasi (*networking*), kepemimpinan, berpikir kritis dan menyelesaikan masalah, manajemen waktu, serta

keterampilan lain yang akan sangat berguna saat mereka memasuki dunia profesional setelah lulus dari Poltekbang Surabaya.

Dalam kegiatan *On The Job Training* (OJT), penulis mendapat kesempatan untuk melaksanakannya di PT Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya. *On The Job Training* ini berlangsung selama dua bulan, dan dilaksanakan di dua unit kerja, yaitu bagian Pasasi (*Ground Handling*) yang mencakup *Check-in Counter* (CIC), *Lost And Found* (LL), Kargo dan *Boarding Gate*, serta di unit *Flight Operations Post* (FLOPS). Selama menjalani *On The Job Training* di PT Citilink Indonesia, penulis memperoleh banyak pengetahuan dan pengalaman langsung melalui aktivitas praktik di lapangan. Ilmu yang diperoleh berasal dari hasil pengamatan sekaligus keterlibatan langsung dalam operasional masing-masing unit kerja. Selain itu, penulis juga menemukan beberapa kendala yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, melalui penulisan laporan ini, diharapkan dapat memberikan masukan berupa solusi yang efektif dan efisien, serta turut membantu peningkatan kualitas pelayanan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda.

1.2 Maksud dan Manfaat *On The Job Training*

1.2.1 Maksud Pelaksanaan *On The Job Training*

Adapun maksud dari pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yaitu memfasilitasi bagi taruna untuk menerapkan dan mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama pembelajaran di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya. Selain itu para taruna dapat melihat kondisi lapangan dan situasi sesungguhnya di dunia kerja khususnya dibidang penerbangan. Hal tersebut dapat memberikan gambaran kepada para taruna mengenai dunia kerja dan menjadi pengalaman dasar atau batu loncatan sebelum para taruna memasuki dunia kerja yang sebenarnya.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training*

Manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) serta harapan dari analisis terhadap permasalahan yang ditemukan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Politeknik Penerbangan Surabaya:
 - a. Tujuan utama pendidikan untuk memberi kompetensi keahlian profesional bagi peserta didik lebih terjamin dalam pencapaiannya.
 - b. Program pendidikan yang tersinkronisasi dengan kebutuhan lapangan kerja.
 - c. Kerjasama yang baik antara lingkungan akademis kampus dan pihak bandar udara.
2. Manfaat bagi Lokasi OJT:
 - a. Kerjasama antara dunia pendidikan dengan pihak maskapai.
 - b. Adanya saran dan masukan yang diperoleh dari Taruna/I yang melaksanakan program *On The Job Training*.
 - c. Pihak maskapai akan mendapat bantuan tenaga dari Taruna yang melaksanakan program *On The Job Training*.
3. Manfaat bagi Taruna/i:
 - a. Memperoleh gambaran nyata situasi dan kondisi di dunia kerja khususnya dibidang penerbangan.
 - b. Memiliki pengalaman bekerja atau terlibat secara langsung dengan manajemen operasional maskapai.
 - c. Mengaplikasikan, meningkatkan dan memperoleh ilmu baru maupun yang sudah diperoleh selama pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT. Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia adalah salah satu maskapai penerbangan nasional yang berdiri sebagai anak perusahaan dari Garuda Indonesia. Awalnya Citilink beroperasi sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dari Garuda Indonesia yang memulai penerbangan perdana pada tanggal 16 Juli 2001 dengan rute Jakarta–Surabaya menggunakan pesawat Fokker F28. Pada masa awal operasionalnya, Citilink fokus pada pengembangan merek dan rute penerbangan yang menunjang posisi Garuda Indonesia sebagai maskapai utama.

Secara resmi, Citilink didirikan sebagai perusahaan mandiri berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 pada tanggal 6 Januari 2009 dan berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Perusahaan ini mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan nomor AHU-14555.AH.01.01 tahun 2009. Pada saat pendirian, komposisi saham Citilink terdiri atas 67% milik Garuda Indonesia dan 33% milik PT Aerowisata.

Pada tahun 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen sebagai maskapai berbiaya hemat (*low-cost carrier*) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink menggunakan kode penerbangan *IATA* ‘QG’, kode *ICAO* ‘CTV’, dan call sign ‘*Supergreen*’. Dalam pengembangannya, Citilink berhasil memperluas jangkauan operasional dan menjadi maskapai pertama yang membuka layanan penerbangan komersial dari Bandara Halim Perdanakusuma pada tahun 2014.

Selain itu, Citilink juga mendapatkan berbagai penghargaan dan sertifikasi, seperti ISO 9001:2015 terkait *Delay Management*, akreditasi bintang empat dari *Skytrax* selama dua tahun berturut-turut, serta berbagai penghargaan dari Kementerian

Perhubungan dan *TripAdvisor*. Citilink dikenal dengan pelayanan efisien dan keramahan layanan khas Indonesia.

Hingga tahun 2025, Citilink telah melayani lebih dari 86 rute domestik dan internasional dengan lebih dari 50 destinasi, di antaranya Jakarta, Surabaya, Bali, Medan, Makassar, Yogyakarta, hingga ke luar negeri seperti Singapura, Malaysia, dan Australia.

2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda awalnya merupakan pangkalan udara milik TNI Angkatan Laut yang mulai dibangun pada era 1960-an. Dalam perkembangannya, bandara ini juga melayani penerbangan sipil dan pelatihan penerbangan. Pada tanggal 7 Februari 1964, bandara ini diresmikan sebagai Pangkalan Udara TNI AL. Pengelolaan penerbangan sipil diambil alih oleh Departemen Perhubungan pada tahun 1981 dan selanjutnya diserahkan kepada Perum Angkasa Pura I pada tahun 1985.

Pada tanggal 15 November 2006, Terminal 1 resmi beroperasi dan diresmikan langsung oleh Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono. Namun karena terus meningkatnya jumlah penumpang yang mencapai lebih dari 17 juta penumpang per tahun, Terminal 2 dibangun mulai tahun 2011 dan berfungsi untuk mengurangi kepadatan di Terminal 1. Terminal 2 menempati lokasi terminal lama yang telah diperbarui sepenuhnya.

2.2 Data Umum

2.2.1 Logo Perusahaan



Gambar 2.1 Logo PT. Citilink

Sumber : Citilink.co.id

Citilink memiliki logo menampilkan tulisan ‘Citilink’ dengan kombinasi warna hijau, putih, dan kuning. Warna hijau menjadi elemen dominan yang mencerminkan nilai-nilai perusahaan, seperti keramahan, kesegaran, dan semangat muda. Warna ini juga mewakili komitmen Citilink dalam menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia melalui layanan penerbangan yang handal dan efisien. Makna dari logo ini juga menggambarkan karakter perusahaan yang simpel (*simple*), cepat tanggap (*prompt*), dan sopan (*polite*). Gradasi warna hijau menunjukkan kedekatan Citilink dengan pelanggannya dan semangat untuk terus berinovasi dalam layanan.

2.2.2 Profil Perusahaan

Tabel 2.1 Profil PT. Citilink

Profil PT. Citilink		
Nama Perusahaan	:	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	:	Komplek Juanda Bisnis Center (JBC) Blok C1 No. 2 Jl. Raya Juanda, Desa Sawotratap, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidorajo, Jawa Timur, 61254
Telepon	:	+62 31 8553887
Fax	:	+62 31 8547222
Website	:	www.citilink.co.id
Facebook	:	Citilink Indonesia
Twitter	:	@Citilink
Visi	:	Menjadi maskapai penerbangan berbiaya hemat kelas dunia yang memiliki profitabilitas berkelanjutan dan menjadi tempat kerja yang paling diminati di Indonesia
Misi	:	Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan layanan transportasi udara yang mudah, handal, aman, serta memenuhi standar internasional, disertai dengan keramahan khas Indonesia

Sumber : Citilink.co.id

2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

1. Nilai Perusahaan BUMN secara umum:
 - a. Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan
 - b. Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
 - c. Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan
 - d. Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
 - e. Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
 - f. Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis.
2. Nilai perusahaan Citilink secara khusus:
 - a. *Supergreeners* selalu memberikan layanan yang baik, mudah, dan bebas report bagi semua orang
 - b. Siap berubah dan menantang diri untuk menemukan cara baru untuk mewujudkan Citilink menjadi lebih baik
 - c. Berani mengambil tindakan dan membuat keputusan untuk pemecahan masalah dengan penuh tanggung jawab
 - d. *Supergreeners* selalu bekerja dengan benar dan memberikan dirinya dapat dipercaya dengan benar dan membuktikan dirinya dapat dipercaya. Mematuhi regulasi dan bekerja profesional sesuai etika bisnis
 - e. Selalu menghargai dan selalu mengutamakan kerjasama/sinergi
 - f. Senantiasa menunjang hasil kerja yang optimal untuk memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggan.

2.2.4 Kegiatan dan Bidang Usaha

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan terutama adalah sebagai berikut:

1. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.

2. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
3. Jasa penunjang operasional angkutan udara niaga.
4. Jasa layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun pihak ketiga.
5. Jasa layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
6. Jasa layanan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga.
7. Jasa penjualan paket wisata. Terdapat juga Kegiatan Usaha Penunjang yaitu kegiatan usaha lainnya dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang terdapat di perusahaan Citilink.

2.2.5 Strategi Usaha

Untuk mewujudkan visi jangka panjang sebagai maskapai yang memberikan pelayanan terbaik dan bebas dari kerumitan bagi penumpang, Citilink telah menyusun strategi lima tahun ke depan yang tertuang dalam *Citilink Business Plan 2022–2026*. Rencana ini dibuat bersama induk usaha Garuda Indonesia dan konsultan bisnis McKinsey, sebagai bagian dari langkah restrukturisasi Garuda Indonesia Group.

Citilink memiliki tiga hal utama yang menjadi prioritas adalah memperkuat stabilitas keuangan, menyempurnakan proses bisnis, dan mengembangkan produk layanan. Untuk memanfaatkan peningkatan permintaan penerbangan, Citilink mengusung tiga strategi utama bertajuk *Reimagined Citilink*, yaitu: *Simple*, *Profitable*, dan *Low-Cost Service*.

Dalam strategi *Simple*, Citilink memusatkan perhatian pada rute domestik dan beberapa rute internasional potensial. Untuk memperluas jangkauan penerbangan, Citilink terus berkoordinasi dengan Garuda Indonesia dalam menyusun rencana jaringan penerbangan, termasuk kerja sama *codeshare* yang direncanakan pada tahun

2022. Di sisi operasional, Citilink menyederhanakan jenis pesawat yang digunakan dari empat tipe menjadi tiga tipe, yaitu A320, ATR72-600, dan B737-500 Freighter.

Strategi *Profitable* menekankan pada pencapaian kinerja keuangan yang menguntungkan. Penentuan rute penerbangan didasarkan pada kondisi pasar dan disesuaikan secara berkala mengikuti tren permintaan. Rute-rute pionir yang dinilai kurang menguntungkan akan dikurangi secara bertahap, dengan mempertimbangkan keseluruhan jaringan dan potensi keuntungan setiap rute.

Sementara itu, dalam strategi *Low-Cost Service*, Citilink berkomitmen menjadi maskapai yang paling dipercaya oleh pelanggan dengan menawarkan layanan yang aman, nyaman, dan tulus. Untuk menjamin pengalaman perjalanan yang bebas ribet, Citilink mengandalkan layanan berbasis teknologi digital.

2.2.6 Sertifikasi Perusahaan

Berikut ini merupakan sertifikasi yang dimiliki oleh PT. Citilink per tahun 2021.

Tabel 2.2 Sertifikasi PT. Citilink

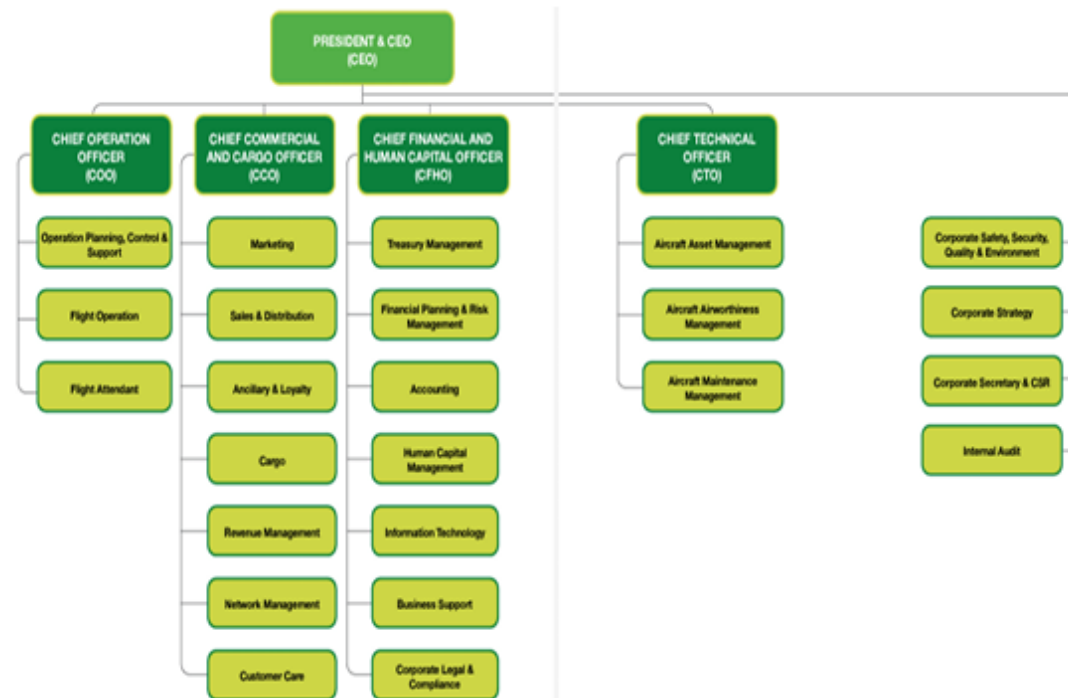
Tanggal Dikeluarkan-nya Sertifikasi	Jenis Sertifikat	Dikeluarkan Oleh	Masa Berlaku Hingga
8 Juni 2015	Surat Izin Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Nomor SIUAU/NB-027 Tanggal 08 Juni 2015	Kementerian Perhubungan	Selama masih berkegiatan usaha
22 Desember 2015	<i>Quality Management System</i> – ISO 9001-2015	<i>British Standard Institution</i> (BSI)	22 Desember 2021
31 Mei 2017	Izin Pengangkutan Barang Berbahaya (<i>Dangerous Goods</i>)	Kementerian Perhubungan	Selama masih berkegiatan usaha
28 Nov 2019	Sertifikat Operator Pesawat Udara (Asing) <i>Foreign Aircraft Operator Certificate (FAOC)</i>	<i>Civil Aviation Authority of Malaysia</i>	No period of Validity

Tanggal Dikeluarkan- nya Sertifikasi	Jenis Sertifikat	Dikeluarkan Oleh	Masa Berlaku Hingga
19 Juni 2020	Sertifikat Pengoperasian Pesawat B737-300 (<i>Operation Specification Type B737-300</i>)	Kementerian Perhubungan	22 Juni 2022
19 Juni 2020	Sertifikat Pengoperasian Pesawat B737-500 Freighter (<i>Operation Specification Type B737-500 Freighter</i>)	Kementerian Perhubungan	22 Juni 2022
19 Juni 2020	Sertifikat Pengoperasian Pesawat ATR 72-212A (<i>Operation Specification Type ATR 72-212A</i>)	Kementerian Perhubungan	22 Juni 2022
19 Juni 2020	Sertifikat Pengoperasian Pesawat A330-900 (<i>Operation Specification Type A330-900</i>)	Kementerian Perhubungan	22 Juni 2022
19 Juni 2020	Sertifikat Pengoperasian Pesawat A320-200 (<i>Operation Specification Type A320-200</i>)	Kementerian Perhubungan	22 Juni 2022
19 Juni 2020	Sertifikat Operator Pesawat Udara	Kementerian Perhubungan	22 Juni 2022
22 Juni 2020	Sertifikat Operator Pesawat Udara (Asing)	<i>Civil Aviation Administration of China</i>	22 Juni 2022
26 Agustus 2020	Sertifikat Operator Pesawat Udara (Asing)	<i>Saudi General Authority of Civil Aviation</i>	26 Agustus 2021
20 Oktober 2020	Sertifikat Operator Pesawat Udara (Asing)	<i>Civil Aviation Safety Authority Australia</i>	30 September 2021

Sumber : Citilink.co.id

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini merupakan struktur organisasi PT. Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.



Gambar 2.2 Struktur organisasi PT. Citilink

Sumber : Citilink.co.id

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan merupakan perusahaan yang beroperasi di sektor transportasi udara, yang menawarkan layanan pengangkutan penumpang dan/atau barang menggunakan pesawat terbang. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, maskapai penerbangan merupakan bagian dari usaha angkutan udara niaga yang harus memenuhi persyaratan teknis dan operasional, termasuk aspek keselamatan, keamanan, dan pelayanan kepada pengguna jasa.

Pada umumnya maskapai penerbangan terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu:

1. Maskapai penerbangan komersial berjadwal, seperti Garuda Indonesia dan Citilink, yang menawarkan jadwal penerbangan yang konsisten.
2. Maskapai penerbangan niaga yang tidak berjadwal (maskapai penerbangan sewa) menawarkan penerbangan sesuai dengan permintaan tertentu.

Setiap maskapai penerbangan harus mematuhi peraturan dari otoritas penerbangan sipil di tingkat nasional, seperti Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (DJPU), serta peraturan dari otoritas internasional seperti, ICAO (*International Civil Aviation Organization*) dan IATA (*International Air Transport Association*). Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Annex 6 ICAO (*International Civil Aviation Organization*), maskapai bertanggung jawab untuk memenuhi standar operasional penerbangan dan perawatan pesawat guna memastikan keselamatan dalam setiap penerbangan.

Hal ini dikarenakan maskapai memiliki peran yang sangat penting dalam sistem transportasi baik di tingkat nasional maupun internasional, berfungsi sebagai penghubung antara wilayah, negara, dan benua. Operasional sebuah maskapai melibatkan perencanaan jadwal penerbangan, pengelolaan armada pesawat, serta penanganan penumpang dan bagasi, ditambah dengan aspek keselamatan dan

pelayanan yang diperlukan. Maskapai penerbangan merupakan bagian integral dari ekosistem bandara, yang berinteraksi secara dekat dengan otoritas bandara, layanan penanganan darat, serta sistem navigasi penerbangan. Kerja sama yang baik antara semua pihak terkait ini merupakan faktor penting untuk memastikan kelancaran operasional penerbangan.

Maskapai biasanya memiliki struktur yang terdiri dari beberapa unit atau divisi, seperti:

1. Divisi Operasional (*Flight Operations*), Mengatur penerbangan setiap hari, termasuk jadwal pilot dan kru kabin.
2. Divisi Teknik dan Pemeliharaan (*Engineering*), Tanggung jawabnya meliputi perawatan dan pemeriksaan pesawat.
3. Divisi Layanan Pelanggan, Termasuk pelayanan di meja *check-in*, gerbang keberangkatan, serta layanan di dalam pesawat.
4. Divisi Komersial dan Pemasaran, Menyusun rencana untuk penjualan tiket dan promosi layanan.
5. Divisi Bagasi dan Kargo, Bertanggung jawab dalam mengelola proses pengiriman, pemantauan, serta pengajuan klaim terkait kehilangan atau kerusakan bagasi.

Pada saat *On The Job Training* di PT. Citilink kami ditempatkan di tiga unit yaitu unit *Flight Operations Post, Ground Handling dan Kargo*

3.2 Ground Handling

Ground Handling adalah layanan penunjang yang diberikan kepada pesawat udara dan penumpangnya selama pesawat berada di bandara, baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. Layanan ini mencakup proses *check-in*, penanganan bagasi, *boarding*, hingga proses embarkasi dan disembarkasi.

Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 56 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Penanganan di Darat (*Ground Handling*) di Bandar Udara, *Ground Handling* mencakup:

1. Pelayanan penumpang (*Passenger handling*)
2. Pelayanan bagasi (*Baggage handling*)
3. Pelayanan pesawat (*Ramp handling*)
4. Pelayanan kargo dan pos
5. Pelayanan administrasi dan pengawasan penerbangan

3.3 Check in Counter

Check-in counter adalah area pelayanan pertama yang dilalui oleh penumpang sebelum melakukan perjalanan udara. Di area ini, penumpang melakukan registrasi, mendapatkan boarding pass, serta menyerahkan bagasi tercatat. Efisiensi dan kenyamanan dalam proses *check-in* sangat mempengaruhi persepsi awal penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai. Faktor penting dalam *check-in counter* antara lain:

1. Ketersediaan informasi yang jelas dan lengkap
2. Alur antrean yang tertata
3. Ketersediaan tanda arah yang memudahkan navigasi
- 4.

3.4 Rambu Petunjuk Arah (Signage)

Signage merupakan bentuk visual tiga dimensi untuk penyampaian informasi pada sebuah fasilitas publik. Sebuah *signage* harus mampu memberikan jawaban atas berbagai keperluan yang timbul dari berbagai masalah perbedaan bahasa dan persepsi pengamat. *Signage* harus dapat dimengerti melalui pemilihan tipografi, peletakan dan jarak pandang, pemilihan warna dan iluminasi serta grafis yang komunikatif. (Nastiti, 2018)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib, berikut adalah istilah dan warna rambu di bandar udara.

1. Istilah rambu-rambu di terminal bandar udara :
 - a. Rambu Operasional adalah rambu yang memberikan petunjuk tentang aktifitas operasional keberangkatan atau kedatangan penumpang.
 - b. Rambu Fasilitas Umum atau Konsensioner adalah rambu yang memberikan petunjuk tentang fasilitas umum dan konsensioner yang disediakan.
 - c. Rambu Perkantoran adalah rambu yang memberikan petunjuk tentang fasilitas perkantoran
 - d. Rambu Peringatan adalah rambu yang memberitahukan tentang prosedur atau ketentuan yang harus diikuti dan dipatuhi oleh pemakai atau pengguna jasa bandar udara.
 - e. Rambu Larangan adalah rambu yang memberitahukan tentang hal-hal yang tidak boleh dilaksanakan atau yang harus dilakukan oleh seluruh atau sebagian pemakai atau pengguna jasa bandar udara.
 - f. Rambu Petunjuk Arah adalah rambu yang memberikan petunjuk menuju ke tempat-tempat tertentu sesuai dengan keterangan yang tertera pada rambu.
 - g. Rambu Pada Lokasi adalah rambu yang memberikan penjelasan fungsi dari ruangan dimana rambu ditempatkan baik yang berkaitan dengan aktifitas operasional, fasilitas umum, konsensioner atau perkantoran.
 - h. Rambu Peringatan dan Larangan adalah rambu yang memberikan petunjuk tentang hal-hal yang harus dipatuhi oleh seluruh pemakai atau pengguna jasa bandar udara.

2. Warna Rambu

- a. Warna rambu operasional, menggunakan warna dasar kuning dengan simbol atau teks atau petunjuk arah berwarna hitam tanpa garis tepi hitam, kecuali yang sudah dibakukan pada simbol rambu.
- b. Warna rambu fasilitas umum dan konsesional menggunakan warna dasar biru dengan simbol atau teks atau petunjuk arah berwarna putih, tanpa tepi hitam.
- c. Warna rambu perkantoran, menggunakan warna dasar putih dengan simbol atau petunjuk teks atau arah berwarna hitam, tanpa garis tepi hitam.
- d. Warna rambu peringatan, menggunakan warna dasar merah dengan teks putih atau warna dasar putih dengan teks merah, tanpa garis tepi hitam kecuali warna pada rambu jagalah kebersihan (keep clean).
- e. Warna rambu larangan, menggunakan warna dasar merah dengan teks putih atau warna dasar putih dengan teks warna merah, tanpa garis tepi hitam.

Adapun menurut Advisory Circular Federal Aviation Administration no. 150/5360-12F, Penempatan rambu atau *signage* mounting pada terminal bandar udara terdapat beberapa macam. Diantaranya:

1. *Overhead suspended* — *Sign* yang digantung dari langit- langit menggunakan kabel atau sistem pemasangan yang bisa lepas.
2. *Ceiling mount* — *Sign* yang terletak sejajar dengan langit-langit dan dipasang dengan bagian atas tanda ke langit-langit menggunakan sistem pemasangan mekanis.
3. *Soffit mount* — *Sign* yang terletak di bagian atap arsitektur atau dinding, dan dipasang dengan bagian belakang tanda ke atap atau dinding menggunakan sistem pemasangan mekanis.
4. *Flag mount* — *Sign* yang dipasang tegak lurus dengan permukaan lampiran, biasanya di dinding dan/atau atap, dan dilampirkan menggunakan sistem pemasangan mekanis.

5. *Post mount* — *Sign* yang dipasang langsung ke struktur tiang tunggal atau ganda yang dipasang di tanah menggunakan sistem pemasangan mekanis.
6. *Wall mount* — *Sign* yang dipasang dengan bagian belakang tanda ke dinding menggunakan sistem pemasangan mekanis.
7. *Freestanding (Pedestal Mount)* — *Sign* yang dasarnya dipasang langsung ke tanah/lantai jadi menggunakan sistem pemasangan mekanis.

3.5 Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (PM 178 Tahun 2015). Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 PM 178 Tahun 2015 meliputi :

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan
2. dan kedatangan penumpang;
3. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap
4. penumpang; dan
5. Fasilitas yang memberikan nilai tambah; dan
6. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung
7. penumpang pada jam sibuk.

Dalam Peraturan Menteri tersebut, Public Address System (*Signage*) merupakan fasilitas yang memberikan kenyamanan dan masuk ke dalam kategori pelayanan informasi terhadap penumpang maupun pengunjung bandar udara.

3.6 Penumpang

Menurut Damardjati (1995) pengertian penumpang adalah: “Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat

pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut”. (Damardjati, 1995)

Pengertian penumpang menurut (wikipedia) adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. (Wikipedia Ensiklopedia Bebas, 2024)

Dapat penulis simpulkan bahwa penumpang adalah seseorang yang menggunakan jasa angkutan, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, dengan membayar biaya angkutan dan tidak termasuk awak yang mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

3.7 Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk/jasa dengan harapan-harapannya. Jika pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka penumpang akan merasa puas. Bandara dan maskapai penerbangan perlu memperhatikan elemen-elemen seperti:

1. Kejelasan sistem informasi
2. Kemudahan akses fasilitas
3. Kenyamanan area tunggu
4. Keteraturan alur pergerakan penumpang

Penempatan tanda arah yang tepat di area *check-in counter* merupakan bagian penting dari upaya meningkatkan kepuasan penumpang.

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Mahasiswa D III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya yaitu :

1. Pasasi-*Ground Handling* meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate*
2. FLOP/ *Flight Operation Officer* (FOO)
3. Cargo
4. *Lost and Left* (LL)

4.1.1 Unit *Ground Handling* atau Pasasi

Ground Handling merupakan kegiatan penanganan pesawat, penumpang, barang dan kargo pada saat pesawat mendarat (*landing*) sampai pesawat lepas landas (*take off*) sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah diberlakukan. Petugas pasasi atau *Ground Handling* bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Pada saat *On The Job Training* (OJT) kami melakukan tugas di beberapa sektor pelayanan seperti *Lost and Found*.

4.1.1.1 *Check-in Counter*

Dalam melayani penumpang di area *Check-in Counter*, Citilink bekerja sama dengan perusahaan Gapura Indonesia yang membantu kelancaran prosesnya. Dari pihak Citilink sendiri, ada petugas CSA (*Customer Services Assistance*) yang bertugas membantu dan mengawasi jalannya proses *check-in*.

Di bagian ini, petugas melayani penumpang yang datang untuk lapor diri sebelum terbang. Prosesnya meliputi pengecekan identitas penumpang, memilih dan

mengatur tempat duduk di pesawat, melayani permintaan khusus seperti kursi roda atau makanan khusus, serta mencatat bagasi yang nantinya akan dimasukkan ke bagasi pesawat melalui gerobak angkut. Setiap penumpang dapat jatah bagasi gratis 20 kg.

Petugas *check-in* akan mencetak boarding pass dan memberi label pada bagasi yang dicatat. Kalau bagasi penumpang melebihi jatah gratis, penumpang harus membayar biaya kelebihan sesuai aturan maskapai. Sementara barang bawaan ke kabin (*hand carry*) maksimal 7 kg dan ukurannya juga harus sesuai ketentuan.

Kalau penumpang membawa barang yang termasuk barang berbahaya seperti logam tajam, tabung gas, atau benda berbahaya lainnya, barang tersebut harus dilaporkan ke petugas agar bisa ditangani sesuai prosedur. Penanganan barang berbahaya ini jadi tanggung jawab AVSEC (*Aviation Security*), dan nantinya akan dibuatkan dokumen bernama NOTOC (*Notification to Captain*) untuk diinformasikan ke pilot.



Gambar 4.1 *Check In Counter*

Dokumentasi : penulis

4.1.1.2 Boarding Gate

Di bagian ini, petugas pasasi punya tugas mencatat dan mengecek lagi penumpang yang mau naik ke pesawat. Di area boarding gate, identitas penumpang

dicek ulang dan dicocokkan dengan nama di boarding pass. Tujuan pengecekan ini untuk profiling penumpang dan memastikan identitasnya benar, supaya tidak ada penumpang tanpa tiket atau yang pakai tiket orang lain bisa ikut terbang.

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

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



Gambar 4.2 *Boarding Gate*

Dokumentasi : penulis

4.1.2 *Flight Operation Officer (FOO)*

Flight Operation Office (FOO) adalah orang yang ditunjuk oleh maskapai penerbangan untuk menangani berbagai hal operasional yang berkaitan dengan persiapan keberangkatan pesawat (*flight dispatch*), melepas penerbangan (*dispatch release*), dan memantau jalannya penerbangan sampai pesawat mendarat dengan aman, nyaman, dan sesuai jadwal.

Seorang FOO harus punya lisensi FOO sebagai bukti bahwa dia memang punya keahlian untuk menjalankan tugasnya. Dalam tugasnya, FOO membantu *Pilot in Command* (PIC) dengan menyiapkan berbagai informasi dan dokumen penting yang dibutuhkan untuk penerbangan. Informasi ini biasanya meliputi laporan cuaca, rencana penerbangan, dan NOTAM (*Notice to Airmen*) yang berisi info terkait rute dan bandara tujuan. Selain itu, FOO juga berperan penting dalam pengajuan slot time penerbangan, terutama kalau ada perubahan jadwal seperti pesawat berangkat lebih cepat (*early*) atau terlambat (*delay*) dari jadwal yang sudah ditetapkan.

Saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT), hal-hal yang biasanya diamati adalah proses pembuatan dokumen penerbangan, koordinasi antara FOO dengan PIC dan departemen lain yang terkait, serta pemantauan pergerakan pesawat beserta perkiraan waktu yang dibutuhkan pada setiap tahap penerbangan.

4.1.3 *Flight Operation Officer*

Flight Operation Officer (FOO) adalah orang yang ditugaskan maskapai penerbangan untuk mengurus berbagai hal penting sebelum pesawat berangkat. Tugasnya mulai dari menyiapkan semua dokumen dan data penerbangan, memberi izin terbang, sampai memantau penerbangan supaya pesawat bisa sampai tujuan dengan aman dan nyaman.

FOO ini wajib punya lisensi khusus sebagai bukti kalau dia memang punya kemampuan untuk menangani tugasnya. Dalam pekerjaannya, FOO akan membantu

Pilot in Command (PIC) dengan menyiapkan informasi penting seperti laporan cuaca, rencana terbang, sampai pemberitahuan kondisi bandara atau rute (NOTAM).

Selain itu, FOO juga punya peran besar dalam mengatur waktu penerbangan, misalnya kalau pesawat berangkat lebih cepat atau terlambat dari jadwal.

Kalau lagi *On The Job Training* (OJT), biasanya yang dipelajari dan diamati adalah cara bikin dokumen penerbangan, cara FOO berkoordinasi dengan pilot dan bagian lain di bandara, sampai cara memantau pergerakan pesawat dan menghitung perkiraan waktunya di tiap tahap penerbangan.

4.1.4 Cargo

Divisi kargo di Bandara Juanda punya tanggung jawab untuk mengurus kiriman barang lewat jalur udara, baik barang yang mau diekspor ke luar negeri atau diimpor ke Indonesia. Mulai tanggal 1 Desember 2022, terminal kargo dan pos internasionalnya sudah resmi beroperasi dengan luas 3.500 meter persegi, dan dikelola sama PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai pengelola terminal kargo (Cargo Terminal Operator/CTO). Proses kerja di bagian kargo ini kurang lebih seperti ini:

1. Terima Barang: Barang kiriman diterima dari pengirim dan dicek dulu semua dokumennya lengkap atau nggak.
2. Pemeriksaan Fisik Bersama (TPFT): Barangnya dicek bareng-bareng sama pihak Bea Cukai, Karantina, dan pihak terkait lainnya supaya prosesnya lebih cepat dan efisien.
3. Penyimpanan: Barang yang sudah dicek disimpan di gudang. Gudangnya sudah pakai sistem semi-otomatis jadi kapasitasnya lebih besar dan kerja lebih cepat.
4. Distribusi: Kalau semua pemeriksaan dan urusan administrasi sudah beres, barang dikirim ke tujuan akhirnya.

Sekarang sudah ada sistem digital khusus buat kargo, namanya Cargo Integrated System, yang bikin alur kerja jadi lebih simpel dan pembayaran lebih transparan.

Sistem ini juga sudah nyambung dengan kode HS dari INSW dan juga ke *National Logistics Ecosystem* (NLE).



Gambar 4.3 Kantor Cargo Citilink

Sumber : penulis

4.1.5 *Lost and Left* (LL)

Lost & Left, atau yang sering disebut Lost and Found, adalah layanan di bandara yang khusus menangani barang-barang penumpang yang hilang atau ketinggalan, baik di area bandara maupun di dalam pesawat. Meskipun kelihatannya sepele, layanan ini sangat berpengaruh ke kepuasan dan kepercayaan penumpang ke pihak bandara.

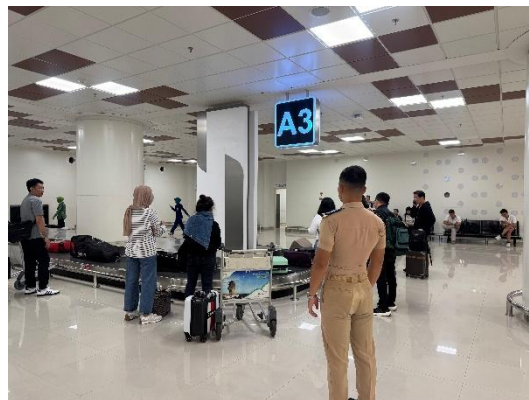
1. *Lost* (Hilang): Barang hilang bisa disebabkan penumpang ceroboh, dicuri orang, atau ada kesalahan saat penanganan bagasi.
2. *Left* (Tertinggal): Barang ketinggalan biasanya karena penumpang lupa atau buru-buru, jadi barangnya tertinggal di ruang tunggu, toilet, konter *check-in*, atau bahkan di pesawat.

Prosedur penanganan *Lost & Left*: Kalau ada barang ditemukan, barangnya akan diserahkan ke loket Lost & Left dan dicatat lengkap, mulai dari di mana barang ditemukan, kapan, barangnya apa, dan siapa yang menemukannya. Setelah itu, barang

disimpan di tempat khusus yang aman. Kalau ada penumpang merasa barangnya hilang, dia bisa melapor ke petugas dengan menunjukkan identitas diri dan menjelaskan barangnya seperti apa.

Kalau dalam waktu tertentu (biasanya 30–90 hari, tergantung aturan bandara) barang nggak diambil, maka barang itu bisa dimusnahkan, dilelang, atau disumbangkan, sesuai aturan yang berlaku di bandara.

Tantangan terbesar layanan Lost & Left ini adalah susahnya mencocokkan barang dengan pemiliknya. Soalnya, sering banget penumpang nggak bisa kasih keterangan yang jelas, atau lupa kapan dan di mana barangnya hilang. Banyak juga penumpang yang bahkan nggak tahu kalau di bandara ada layanan Lost & Left. Makanya, penting banget buat meningkatkan pengetahuan penumpang tentang layanan ini dan pasang papan informasi di tempat-tempat strategis di bandara.



Gambar 4.4 Tempat Pengambilan Bagasi

Sumber : penulis

4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT


Berdasarkan observasi dari penulis saat *On The Job Training* bagi para taruna terkhususnya Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII tahun 2025 Politeknik Penerbangan Surabaya dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia *Stasion* Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Waktu pelaksanaan dihitung mulai tanggal 6 Mei hingga 4 Juli 2025, dengan Gambaran dapat dilihat pada tabel 4.1.

Untuk waktu / jam pelaksanaan *On The Job Trining* dilaksanakan sesuai dengan jadwal shift di setiap unitnya.

Tabel 4.1 Jawal *On The Job Trining*

No	Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1	06 Mei 2025	Taruna <i>On The Job Trining</i> tiba di kantor station manager PT.Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Juanda Indonesia	-
2	06 Mei – 30 Juni 2025	Taruna OJT melakukan dinas harian	Dinas disesuaikan dengan shift di setiap unit
3	04 Juli 2025	Taruna OJT Melaksanakan siding lapooran	-
4	05 Juli 2025	Taruna OJT <i>off duty</i>	-

Dalam pelaksanaan *On The Job Trining* (OJT) waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan secara shift dan office hours, dengan jadwal sebagai berikut:

 ROSTER OJT (SUB Station) Eff. 29 Mei 2024						
NO	NAME	POSITION	WED 28	THU 29	FRI 30	SAT 31
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	P CARGO	S CGO	S CGO	S CGO
2	ARDIANSYAH IMANSYAH GOLBY	OJT	OFF	P CGO	P CGO	P CGO
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	OFF	S LL	S LL	P LL
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	S CIC	S CIC	OFF	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	OFF	P LL	P LL	S LL
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P LL	P LL	S LL	S LL
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	S FLOP	S FLOP	OFF	P FLOP
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	P GATE	OFF	OFF	P GATE
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	S GATE	OFF	P GATE	S GATE
17	HAIRUNNISA	OJT	OFF	P GATE	S GATE	S GATE
18	SUNIYYAH FAUZIYYAH	OJT	OFF	P CIC	P CIC	P CIC
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P CIC
20	JESHEKA RAKASIWI NANDIKASARI	OJT	S CARGO	OFF	P CIC	S CIC

NOTE :	
Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

Gambar 4.5 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Mei

<div><div>Citilink</div><div>ROSTER OJT (SUB Station)</div><div>Eff. 3 Juni 2025 (Rev 1)</div></div>																																					
NO	NAME	POSITION	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN						
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OFF	OFF	OFF	S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CGO	S CGO					
2	ARDANSYAH MANSYAH QOLBY	OJT	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE						
3	ELKUS PAYAGE	OJT	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	P CGO						
4	HENOKI ARYANTO	OJT	P CIC	S CIC	OFF	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CIO	OH CIO	OH CIO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CIO	OH CIO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CIO	OH CIO	S CGO						
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	P CGO	OH CIO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	OH CIO	S CGO	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP					
6	ANGGO PUTRI PRATITIS	OJT	OFF	OFF	OFF	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH CIO	OH CIO	OH CIO	S CGO	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP					
7	ERDIANA FIDA RAMADHANI	OJT	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO					
8	FORTUNATA DOS REIS PRITO	OJT	S LL	OFF	OFF	P LL	P FLOP	P FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP					
9	GENOVEVA PRITO VIDIGAL	OJT	OFF	OFF	OFF	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE					
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	P FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL				
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	P LL	P LL	OFF	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP			
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P GATE	P GATE		
13	R RIZKA DEWI NUR AUJIANA	OJT	P GATE	OH GATE	OFF	S GATE	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO			
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	S LL	S LL	OFF	OFF	OFF	P LL	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL				
15	EVAN ARBER VAREL RAIHAN	OJT	OFF	OFF	OFF	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO		
16	JULIANA SYAMARANI	OJT	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL
17	HARIWINA	OJT	S GATE	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC
18	SUNIYAH FAUZY'YAH	OJT	OFF	OFF	OH CIO	OFF	OFF	P CIC	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE		
19	WINI DURRIN NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE
20	JESHEKA RAKASMI NANDIKASARI	OJT	S CIC	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL

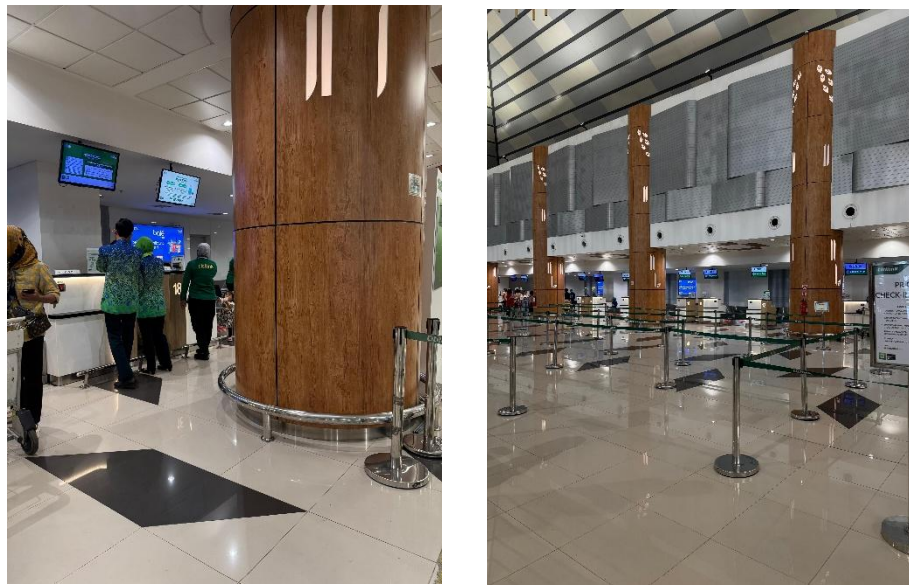
Gambar 4.6 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juni Awal 2025

			Citilink																																							
			ROSTER OJT (SUB Station) REV2																																							
			Eff. 21 Juni 2025																																							
NO	NAME	POSITION	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON											
			16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30																									
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP									
2	ARDANSYAH MANSYAH QOLBY	OJT	OFF	OFF	P LL	OH LL	S LL	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	S CGO							
3	ELKUS PAYAGE	OJT	P CGO	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE								
4	HENOKI ARYANTO	OJT	S CGO	OFF	OFF	SAKIT	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL						
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL						
6	ANGGO PUTRI PRATITIS	OJT	OH LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC							
7	ERDIANA FIDA RAMADHANI	OJT	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC							
8	FORTUNATA DOS REIS PRITO	OJT	P CIC	P CIC	P CIC	P CIC	OFF	OFF	P CIC	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CGO	S CGO							
9	GENOVEVA PRITO VIDIGAL	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE								
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE						
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S FLOP	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO					
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL				
13	R RIZKA DEWI NUR AUJIANA	OJT	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP					
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE					
15	EVAN ARBER VAREL RAIHAN	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL				
16	JULIANA SYAMARANI	OJT	P CIC	P CIC	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL		
17	HARIWINA	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE		
18	SUNIYAH FAUZY'YAH	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH CIO	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC
19	WINI DURRIN NAFIS	OJT	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL		
20	JESHEKA RAKASMI NANDIKASARI	OJT	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIO	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE		
NOTE :																																										
Pagel			05.00 - 13.00																																							
Siang			13.00 - Last Flight																																							
Office Hour			08.00 - 17.00																																							

NOTE :

Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

Meskipun demikian, dalam pengamatan penulis sehari-hari, masih ditemukan *signage* yang penempatannya kurang sesuai atau tidak cukup jelas bagi penumpang. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan kesulitan bagi mereka yang mencari arah atau fasilitas tertentu. Contohnya, di area check in *counter* belum terdapat *signage* keluar dan masuk. Ini bisa menjadi tantangan terutama bagi penumpang yang baru pertama kali menggunakan bandara atau bagi mereka yang tidak terbiasa dengan lingkungan tersebut.



Gambar 4.8 *Check In Area*

Sumber : penulis

Dari gambar diatas permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah kurangnya tanda arah masuk dan keluar (*signage*) di area *check-in counter*. Keberadaan *signage* ini sangat penting dalam mendukung kelancaran arus pergerakan penumpang, khususnya bagi mereka yang baru pertama kali datang ke bandara atau belum familiar dengan area terminal. Minimnya tanda ini menyebabkan area *check-in* menjadi kurang tertata dengan baik, karena penumpang tidak memiliki acuan visual yang jelas untuk menentukan jalur yang harus mereka lalui.

Akibat dari kondisi tersebut, seringkali terjadi kebingungan di antara para penumpang dalam menentukan arah menuju konter *check-in* atau keluar menuju boarding gate. Hal ini tidak hanya memperlambat proses *check-in*, namun juga dapat menyebabkan antrian yang tidak teratur dan penumpukan penumpang di titik-titik tertentu. Kebingungan ini berdampak negatif terhadap pengalaman penumpang, terutama dalam hal kenyamanan, efisiensi waktu, serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan bandara dan maskapai.

4.4 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, ditemukan bahwa salah satu permasalahan yang cukup berdampak terhadap kelancaran alur penumpang adalah masih kurangnya tanda arah (*signage*) masuk dan keluar di area *check-in counter*. Permasalahan ini dapat mengakibatkan kebingungan, antrian tidak tertata, dan menurunkan kenyamanan penumpang, terutama bagi pengguna jasa yang baru pertama kali datang atau penumpang internasional.

Sebagai upaya penyelesaian, perlu dilakukan penataan ulang dan penambahan *signage* yang jelas dan informatif sesuai dengan standar rambu di terminal bandar udara sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandara. Penempatan *signage* sebaiknya mempertimbangkan jarak pandang, ketinggian, warna, dan desain grafis yang komunikatif, sehingga mudah dipahami oleh semua penumpang.

Selain itu, mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Penanganan di Darat (*Ground Handling*) dan PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan, keberadaan tanda arah termasuk dalam fasilitas informasi yang mendukung pelayanan prima. Dengan penambahan *signage* yang sesuai, diharapkan proses *check-in* dan pergerakan penumpang di area terminal dapat

lebih teratur, cepat, dan nyaman, sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan penumpang terhadap layanan maskapai maupun pengelola bandara.

Untuk mendukung keberhasilan perbaikan ini, diusulkan pula adanya evaluasi rutin dan perawatan *signage*, serta penempatan papan informasi tambahan di area strategis. Hal ini selaras dengan praktik pelayanan transportasi udara yang mengutamakan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna jasa sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan regulasi internasional Annex 6 ICAO. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kendala terkait kekurangan tanda arah dapat diminimalisir secara berkelanjutan



Gambar 4.9 *Sign* Pintu Keluar

Dari permasalahan diatas dapat dipasang sign dengan model post mount agar mudah dilihat dengan penumpang dan mudah diletakkan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilakukan di PT Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan operasional di area *check-in counter* secara umum telah berjalan dengan baik. Namun, masih ditemukan kekurangan pada ketersediaan dan penataan tanda arah masuk dan keluar di area *check-in counter* yang berdampak pada kebingungan penumpang, potensi antrian yang tidak teratur, serta penurunan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa. Kekurangan ini bertentangan dengan prinsip pelayanan prima sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 tentang SNI 03-7094-2005, PM 56 Tahun 2015, PM 178 Tahun 2015, dan PM 27 Tahun 2021, serta standar operasional internasional pada Annex 6 ICAO. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas penunjuk arah di area *check-in counter* menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan, keselamatan, dan keamanan penumpang di bandara.

5.2 Saran



Sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di PT Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis menyarankan beberapa hal. Pertama, dilakukan penambahan dan penataan ulang *signage* masuk dan keluar di area *check-in counter* agar penumpang dapat dengan mudah memahami alur pergerakan. Kedua, desain dan penempatan *signage* harus disesuaikan dengan standar rambu di terminal bandar udara, baik dari segi warna, tipografi, simbol, ukuran, hingga ketinggian pemasangan, sehingga dapat terbaca dengan jelas dari jarak yang memadai. Ketiga, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kondisi *signage* dan perawatan rutin untuk memastikan tanda arah tetap dalam keadaan baik dan informatif. Keempat,

pengelola maskapai dan pihak bandara diharapkan dapat menyediakan papan informasi tambahan dan melakukan sosialisasi terkait fasilitas dan jalur yang tersedia untuk meningkatkan literasi penumpang. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kelancaran alur penumpang, meningkatkan kepuasan pengguna jasa, serta mendukung standar keselamatan dan pelayanan sesuai dengan peraturan nasional dan ketentuan ICAO.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat

A. Surat Pengantar OJT PT. Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN BADAN LAYANAN UMUM POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	
Jl. Jemur Andayani 1/73 Surabaya - 60236	Telepon : 031-8410871 031-8472936 Fax : 031-8490005	Email : mail@poltekbangsby.ac.id Web : www.poltekbangsby.ac.id

Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025 Surabaya, 2 Mei 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional Juanda - Surabaya


Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelenggaraan
Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT.
Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan
Surabaya dan Plt. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025,
dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/i
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik
Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i
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/i OJT
sebagai berikut:

- 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/i atau menyesuaikan kondisi di lapangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima
kasih.

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003

Tembusan :
Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara



B. Taruna yang Melaksanakan OJT di PT. Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Lampiran : Surat Direktur Politeknik
Penerbangan Surabaya
Nomor : SM.203/132/Poltekbang.Sby/2025
Tanggal : 2 Mei 2025

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT) MAHASISWA/
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025

PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN : VIII
SEMESTER : 6 (ENAM)

No	Nama Taruna	Lokasi OJT	Kompetensi	Waktu Pelaksanaan
1.	R. Rizka Dewi Nur Auliana	PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya	Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Ground Handling, Pengenalan FOO	06 Mei 2025 – 04 Juli 2025
2.	Erdiana Finda Ramadhani			
3.	Haygia Sofia Wulandari			
4.	Mahatanti Muthia Devi			
5.	Abdurrahman Harits Ruswandi			
6.	Ardiansyah Imansyah Qolby			
7.	Elkhus Payage			
8.	Hengki Ariyanto			
9.	Lourenca Letizia Ximenes Pereira			
10.	Anggid Putri Pratitis			
11.	Jonathan Sergio Hehanussa			

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya




Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003



Lampiran 2. Jadwal *Shift On The Job Training*

A. Jadwal *Shift* Bulan Mei

 ROSTER OJT (SUB Station) Eff. 29 Mei 2024						
NO	NAME	POSITION	WED 28	THU 29	FRI 30	SAT 31
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	P CARGO	S CGO	S CGO	S CGO
2	ARDIANSYAH IMANSYAH GOLBY	OJT	OFF	P CGO	P CGO	P CGO
3	ELKUS PAYAGE	OJT	OFF	S LL	S LL	P LL
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	S CIC	S CIC	OFF	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP
7	ERDIANA FMDA RAMADHANI	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	OFF	P LL	P LL	S LL
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P LL	P LL	S LL	S LL
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	S FLOP	S FLOP	OFF	P FLOP
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF

B. Jadwal *Shift* Bulan Juni Awal

<div><div>Citilink</div><div>ROSTER OJT (SUB Station)</div><div>EFF. 3 Juni 2025 (Rev 1)</div></div>																	
NO	NAME	POSITION	SUN 1	MON 2	TUE 3	WED 4	THU 5	FRI 6	SAT 7	SUN 8	MON 9	TUE 10	WED 11	THU 12	FRI 13	SAT 14	SUN 15
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OFF	OFF	OFF	S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC
2	ARDIANSYAH IMANSYAH GOLBY	OJT	S CGO	OFF		P CGO	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF
3	ELKUS PAYAGE	OJT	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	S CIC		S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	S CGO
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	P CGO	OH CGO		OFF	P CGO	P CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OFF	OFF	OFF	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH CGO	OH CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P LL
7	ERDIANA FMDA RAMADHANI	OJT	P GATE	S GATE		OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	S LL	OFF		P LL	P FLOP	P FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	OFF	OFF		S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	P FLOP	OH FLOP		OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	P LL	P LL		S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	P GATE	OH GATE		S GATE	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC

C. Jadwal *Shift* Bulan Juni Akhir



ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 16 Juni 2025

NO	NAME	POSITION	MON 16	TUE 17	WED 18	THU 19	FRI 20	SAT 21	SUN 22	MON 23	TUE 24	WED 25	THU 26	FRI 27	SAT 28	SUN 29	MON 30
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP
2	ARDIANSYAH IMANSYAH GOLBY	OJT	OFF	OFF	P LL	OH LL	S LL	S LL	OFF	P LL	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	OH P CIC	P CIC
3	ELKUS PAYAGE	OJT	P CGO	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P LL	S LL	OFF
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OH LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC
7	ERDIANA FMDA RAMADHANI	OJT	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	P CIC	P CIC	P CIC	P CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	OH CGO	S CGO
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S FLOP	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO	S CIC	OFF	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF

Lampiran 3. Dokumentasi

A. Dokumentasi Kegiatan dan log book Pelaksanaan OJT di Unit Pasasi (Gate, Check in Counter, dan kargo)



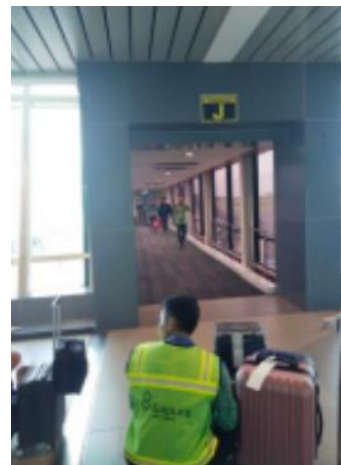
Membantu pemasangan label bagasi



Membantu mengarahkan penumpang



Membantu mengarahkan atau mengatur
arus lalu lintas penumpang di lorong
boarding gate



Membantu *sweeping* bagasi kabin
penumpang

Lampiran 4. Lembar Penilaian

- A. Lembar Penilaian OJT di PT. Citilink Indonesia *Station* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
- B. Lembar Penilaian Ujian Laporan OJT di PT. Citilink Indonesia *Station* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya