

**ANALISA PROSEDUR PEMERIKSAAN BAGASI  
KABIN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK  
DI UNIT *CHECK-IN COUNTER* BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

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



**Disusun oleh:**

**MAHATANTI MUTHIA DEVI  
NIT. 30622064**

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

**ANALISA PROSEDUR PEMERIKSAAN BAGASI  
KABIN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK  
DI UNIT *CHECK-IN COUNTER* BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

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



**Disusun oleh:**

**MAHATANTI MUTHIA DEVI  
NIT. 30622064**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISA PROSEDUR PEMERIKSAAN BAGASI KABIN PENUMPANG  
MASKAPAI CITILINK DI UNIT CHECK-IN COUNTER BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Oleh :

**MAHATANTI MUTHIA DEVI**

**NIT. 30622064**

Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh :

Supervisor OJT

Dosen Pembimbing

PUTU CANDRA WIRAWAN

NIK. 301808

ITTABIANA NABAWIYATI A.Md

NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,  
Station Manager

PT Citilink Indonesia Kantor Cabang  
Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

ISFANDI IBRAHIM  
NIK. 301124



## LEMBAR PENGESAHAN

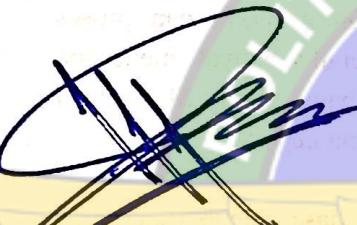
Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Pengudi pada tanggal 30 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT).

Tim Pengudi,

Ketua

Sekretaris

Anggota,

  
**ISFANDI IBRAHIM**

NIK. 301124

  
**PUTU CANDRA WIRAWAN**

NIK. 301808

  
**ITTABIANA NABAWIYATI, A. Md**

NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

  
**LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, MT**

NIP. 19871109 200912 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan terhitung mulai dari tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Dengan adanya praktik kerja lapangan atau *On The Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu mengenal dunia kerja secara langsung, menerapkan materi yang telah dipelajari di kampus ke dalam situasi nyata di lapangan, serta memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang penerbangan melalui pengalaman kerja yang bersifat praktis.

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dan proses penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini penulis banyak menerima dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada:

1. Allah SWT.
2. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat.
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 Manajemen Transportasi Udara.
6. Mbak Ittabiana Nabawiyati A.Md., selaku pembimbing *On the Job Training* yang selalu membantu penulisan dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT).
7. Bapak Paulus Alent, selaku Supervisor PT. Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang telah membimbing selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT).
8. Seluruh senior Maskapai Citilink dan *Ground Handling* Bandar Udara Internasional Juanda yang senantiasa membantu dan memberikan bimbingan saat di bandar udara serta membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT).
9. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

10. Rekan-rekan Manajemen Transportasi Udara angkatan VIII yang senantiasa menemani, mendukung, dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
11. Rekan-rekan *On the Job Training* (OJT) Surabaya, atas kebersamaan dan kerjasamanya saat berlangsungnya kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 30 Juni 2025



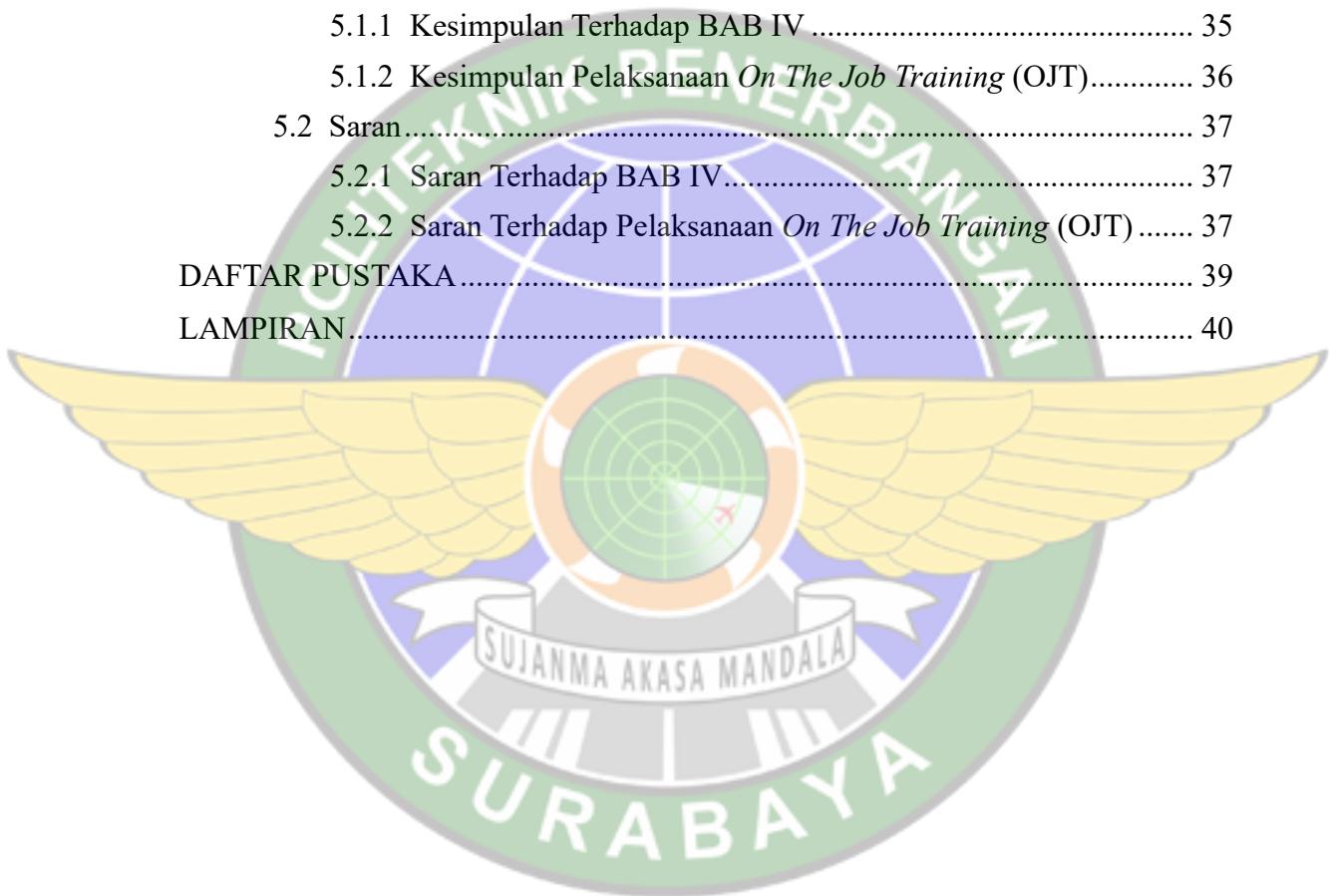
MAHATANTI MUTHIA DEVI



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang .....	10
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	10
1.2.1 Maksud Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	10
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	11
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	12
2.1 Sejarah Singkat.....	12
2.1.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia .....	12
2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Juanda .....	13
2.2 Data Umum .....	14
2.2.1 Profil Perusahaan .....	14
2.2.2 Logo Citilink .....	15
2.2.3 Visi dan Misi .....	16
2.3 Struktur Organisasi.....	16
2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	17
2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum.....	17
2.4.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus.....	17
BAB III LANDASAN TEORI.....	19
3.1 Maskapai Penerbangan.....	19
3.2 Citilink Indonesia .....	19
3.3 Bagasi Kabin .....	19
3.4 Prosedur Pemeriksaan Bagasi Kabin.....	20
3.5 <i>On Time Performance</i> (OTP) .....	22
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	23
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	23

4.1.1 Pasasi atau <i>Ground Handling</i> .....	23
4.1.2 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO).....	26
4.1.3 Unit Cargo .....	28
4.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	29
4.3 Permasalahan.....	30
4.4 Penyelesaian .....	32
BAB V PENUTUP.....	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV .....	35
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	36
5.2 Saran.....	37
5.2.1 Saran Terhadap BAB IV.....	37
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	39
LAMPIRAN .....	40



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia..... 14



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Logo Citilink .....	15
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Bandar Udara Internasional Juanda ....	16
Gambar 2. 3 Nilai Perusahaan BUMN.....	17
Gambar 4. 1 Dokumentasi di <i>Counter Check-in</i> .....	23
Gambar 4. 2 Mengarahkan penumpang menuju area kedatangan .....	25
Gambar 4. 3 Memeriksa bagasi penumpang sesuai dengan label bagasi.....	26
Gambar 4. 4 Dokumentasi saat <i>duty</i> di <i>Flops</i> .....	26
Gambar 4. 5 Dokumentasi saat <i>duty</i> di bagian <i>Cargo</i> .....	28
Gambar 4. 6 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	30
Gambar 4. 7 Kondisi <i>Counter Check-in</i> Citilink (Tidak ada BTU) .....	31
Gambar 4. 8 Kondisi <i>Boarding Gate</i> saat <i>Sweeping Bagasi</i> .....	32



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan perguruan tinggi kedinasan di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang berperan dalam mencetak sumber daya manusia profesional di bidang penerbangan. Salah satu program pendidikan yang diselenggarakan adalah Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara, yang bertujuan menghasilkan lulusan yang kompeten secara teknis dan manajerial dalam pengelolaan transportasi udara.

Sebagai bagian dari proses pembelajaran, Politeknik Penerbangan Surabaya menerapkan kegiatan praktik kerja lapangan atau *On the Job Training* (OJT) sebagai salah satu metode penguatan kemampuan taruna. Melalui kegiatan *On The Job Training* (OJT), taruna dapat menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam lingkungan kerja nyata, sekaligus mengasah keterampilan non-teknis seperti komunikasi, kerjasama, dan manajemen waktu.

Penulis mendapat kesempatan untuk melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penempatan selama kurang lebih dua bulan berada pada unit kerja *Ground Handling*, yang meliputi *Check-in Counter*, *Boarding Gate*, *Lost and Found*, serta unit *Flight Operation Officer* (FOO). Selama menjalani kegiatan *On The Job Training* (OJT), penulis memperoleh pengalaman langsung dalam operasional penerbangan dan layanan penumpang, sekaligus mengamati beberapa kendala yang terjadi di lapangan. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan refleksi atas pengalaman selama kegiatan *On The Job Training* (OJT), sekaligus memberikan masukan yang diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Juanda Surabaya.

#### **1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

##### **1.2.1 Maksud Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) memiliki maksud untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan

mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Dengan mengikuti kegiatan ini, taruna dapat:

1. Memahami bagaimana dunia kerja sebenarnya agar penulis terbiasa dan siap saat memasuki dunia kerja.
2. Menerapkan teori yang telah dipelajari selama kuliah ke dalam praktik nyata.
3. Mendapatkan pengalaman langsung yang tidak bisa diperoleh di bangku perkuliahan.
4. Melatih kemampuan beradaptasi dan berkomunikasi dengan baik di lingkungan kerja yang baru.

### **1.2.2 Manfaat Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak yang terlibat, baik taruna, peneliti lain, kampus, maupun instansi tempat *On the Job Training* (OJT). Manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis: Penulis dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah, menambah wawasan dan pengalaman, serta memahami cara kerja dan kebutuhan di tempat *On the Job Training* (OJT). Ini juga membantu penulis menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan kerja.
2. Bagi peneliti lain: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang tertarik dengan masalah ini, untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait variabel lain yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
3. Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bahan pustaka yang bermanfaat bagi taruna, khususnya Taruna dan Taruni di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bagi PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan dan menjadi pertimbangan dalam evaluasi di masa mendatang.

## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

#### **2.1 Sejarah Singkat**

##### **2.1.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia**

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah yang berkembang pesat di Indonesia. Maskapai ini awalnya hadir sebagai strategi dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk untuk menjangkau pasar domestik dengan harga yang lebih kompetitif. Beroperasi sejak tahun 2001 sebagai unit bisnis strategis (*Strategic Business Unit/SBU*), Citilink difokuskan untuk melayani rute-rute sekunder guna mendukung ekspansi jaringan Garuda Indonesia.

Seiring pertumbuhan kebutuhan transportasi udara berbiaya rendah, Citilink mulai diarahkan menjadi entitas yang lebih independen. Transformasi tersebut dimulai pada tahun 2009, ketika Citilink resmi berdiri sebagai badan hukum tersendiri berdasarkan Akta Notaris Arikanti Natakusumah No. 01, yang kemudian memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Surat Keputusan Nomor AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009.

Tahun 2012 menjadi titik awal operasional mandiri Citilink, setelah memperoleh Izin Usaha Angkutan Udara (SIUAU/NB-027) pada 27 Januari dan Sertifikat Operator Udara (AOC 121-046) pada 22 Juni. Citilink secara resmi mulai beroperasi sebagai maskapai independen pada 30 Juli 2012 dengan kode *IATA* “QG”, kode *ICAO* “CTV”, dan panggilan radio “*Supergreen*”.

Dalam struktur kepemilikan, berdasarkan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017, mayoritas saham PT Citilink Indonesia dimiliki oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk sebesar 98,65%, sementara sisanya sebesar 1,35% dimiliki oleh PT Aero Wisata. Sebagai bentuk komitmen terhadap modernisasi, Citilink menggantikan armada Boeing 737-300/400 dengan pesawat Airbus A320 sejak tahun 2013, serta menambahkan armada A320neo mulai tahun 2018. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada penumpang.

Citilink juga terus memperluas jaringan penerbangannya, melayani lebih dari 30 kota di Indonesia serta membuka sejumlah rute internasional seperti ke Malaysia, Singapura, Thailand, dan Australia. Inovasi berbasis teknologi pun turut dikembangkan, seperti aplikasi seluler, sistem tiket elektronik, layanan *self-check-in*, hingga program loyalitas pelanggan Citilink *Supergreen Club*.

Dengan dukungan penuh dari Garuda Indonesia Group dan komitmen terhadap prinsip keberlanjutan lingkungan melalui inisiatif *green aviation*, Citilink terus tumbuh sebagai maskapai yang kompetitif. Maskapai ini bertekad menjadi salah satu pemimpin pasar penerbangan berbiaya rendah di kawasan Asia Tenggara dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, kenyamanan, dan keterjangkauan layanan.

### 2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Juanda

Bandara Udara Internasional Juanda (*IATA*: SUB, *ICAO*: WARR) merupakan bandar udara utama yang melayani wilayah Jawa Timur dan menjadi bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Soekarno-Hatta (Jakarta) dan Ngurah Rai (Denpasar). Bandara ini terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, sekitar 12 kilometer dari pusat Kota Surabaya. Pengelolaan operasional bandara ini berada di bawah tanggung jawab PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari Djuanda Kartawidjaja, Perdana Menteri terakhir Republik Indonesia, yang turut mengusulkan pengembangan infrastruktur penerbangan nasional.

Pembangunan bandara ini bermula sebagai Pangkalan Udara TNI Angkatan Laut yang diresmikan pada 7 Februari 1964. Pada awal operasinya, bandara ini menjadi basis pesawat militer seperti Ilyushin Il-28 dan Fairey Gannet. Seiring waktu, terjadi peralihan fungsi menjadi bandar udara sipil, yang diawali dengan pengalihan pengelolaan dari Departemen Pertahanan dan Keamanan ke Departemen Perhubungan pada 7 Desember 1981. Selanjutnya, pada 1 Januari 1985, pengelolaan diserahkan kepada Perum Angkasa Pura I yang kini menjadi PT Angkasa Pura I (Persero). Bandara Juanda mulai membuka rute internasional pertamanya pada 12 Desember 1987 menuju Singapura dan Hongkong, kemudian memperoleh status resmi sebagai bandar udara internasional pada 24 Desember 1990 setelah peresmian terminal internasional.

Untuk mengatasi pertumbuhan jumlah penumpang yang terus meningkat, Bandar Udara Internasional Juanda mengembangkan fasilitas terminal. Terminal 1 mulai beroperasi pada 15 November 2006 dan diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia saat itu, Susilo Bambang Yudhoyono. Terminal ini dibangun di sisi utara landasan pacu dengan kapasitas 8 juta penumpang per tahun dan dilengkapi dengan 13 garbarata. Seiring lonjakan jumlah penumpang yang mencapai lebih dari 17 juta pada tahun 2013, dilakukan pembangunan Terminal 2 di area bekas terminal lama yang mulai dioperasikan pada 14 Februari 2014. Terminal ini memiliki kapasitas tampung sekitar 6 juta penumpang per tahun dan digunakan untuk penerbangan internasional serta beberapa layanan domestik premium.

Terminal 1 dikhkususkan untuk melayani penerbangan domestik dan menjadi basis operasi bagi sejumlah maskapai dalam negeri. Maskapai yang beroperasi di Terminal 1 antara lain Garuda Indonesia, Citilink Indonesia, Lion Air, Batik Air, Super Air Jet, AirAsia Indonesia, Sriwijaya Air, NAM Air, Pelita Air, Wings Air, Susi Air, AIRFAST Indonesia, dan Pegasus Air Services. Sementara itu, Terminal 2 melayani penerbangan internasional serta penerbangan domestik tertentu yang bersifat premium. Maskapai yang beroperasi di Terminal 2 mencakup Garuda Indonesia (untuk rute internasional), Citilink Indonesia, Singapore Airlines, Malaysia Airlines, Scoot Air, Cathay Pacific, dan Batik Air. Kehadiran berbagai maskapai tersebut menjadikan Bandar Udara Internasional Juanda sebagai simpul transportasi udara penting yang mendukung koneksi nasional dan internasional di wilayah Indonesia bagian timur.

## 2.2 Data Umum

### 2.2.1 Profil Perusahaan

Berikut merupakan profil perusahaan citilink :

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	:	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	:	Komplek Juanda Business Centre, Blok C 1 No.2 Jl. Raya Juanda, Desa Sawotrarap, Kec. Gedangan, Sidoarjo, Jawa Timur ; Management

	Office Management Support Building, Garuda City Soekarno Hatta International Airport Po Box 1004, Tng Bush, Indonesia
Telepon	: 0318553887 , 02155915647 , 0813198531
Fax	: 0318547222 , 0318854022
Website	: <a href="http://www.citilink.co.id">www.citilink.co.id</a>
Facebook	: Citilink Indonesia
Twitter	: <a href="https://twitter.com/Citilink">@Citilink</a>
Email	: <a href="mailto:jktocqg@citilink.co.id">jktocqg@citilink.co.id</a> ; <a href="mailto:customercare@citilink.co.id">customercare@citilink.co.id</a>

Sumber: Penulis (2025)

### 2.2.2 Logo Citilink

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink menggunakan logo dengan warna utama hijau, dikombinasikan dengan putih dan kuning sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Logo Citilink

Sumber: [citilink.co.id](http://citilink.co.id)

Warna Kombinasi warna hijau, putih, dan kuning pada logo Citilink menciptakan kesan yang muda, menyenangkan, dan dinamis (*young, fun, and dynamic*). Warna hijau menjadi elemen utama yang merepresentasikan komitmen Citilink dalam mewujudkan visi dan misi untuk terus menghubungkan wilayah Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta memberikan kesan aman dan nyaman bagi pengguna jasa. Warna hijau tersebut juga mencerminkan keramahan yang selalu dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink.

Selain itu, warna hijau telah menjadi identitas khas Citilink yang menggambarkan profesionalisme, semangat inovasi, serta fokus pada kepuasan

pelanggan. Desain logo Citilink memuat filosofi tentang budaya kerja serta nilai-nilai yang menjadi dasar dalam setiap aspek pelayanan. Warna perusahaan ini diharapkan mampu diterima oleh seluruh lapisan masyarakat dan mencerminkan prinsip pelayanan Citilink yang sederhana (*simple*), cepat (*prompt*), dan sopan (*polite*).

### **2.2.3 Visi dan Misi**

Visi dan Misi dari PT. Citilink Indonesia yaitu sebagai berikut:

### a. Visj

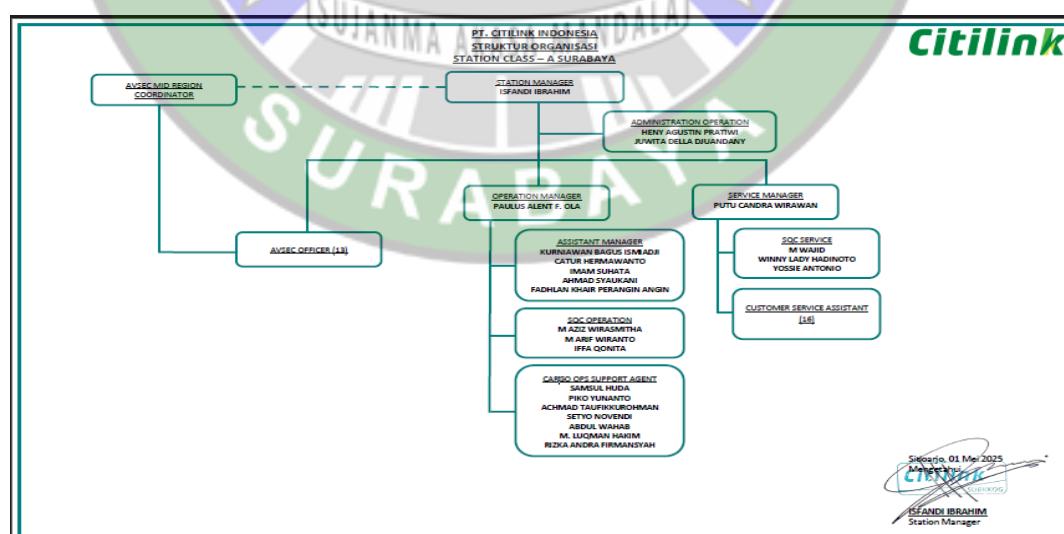
Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

b. Misi

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

## 2.3 Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi PT Citilink Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Indonesia  
Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

## 2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan

### 2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

1. Amanah - Menjaga dengan sungguh-sungguh setiap kepercayaan yang diterima
2. Kompeten - Terus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan profesional
3. Harmonis - Menjalin hubungan kerja yang saling menghormati perbedaan
4. Loyal - Mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi.
5. Adaptif - Cepat menyesuaikan diri dan berinovasi menghadapi perubahan
6. Kolaboratif - Membangun kemitraan yang saling menguntungkan



Gambar 2. 3 Nilai Perusahaan BUMN

### 2.4.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus

Citilink memiliki 3 nilai perusahaan, antara lain:

1. *SIMPLE*  
Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.
2. *PROMPT*  
Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan pada integritas
3. *POLITE*  
Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

Dalam pelaksanaannya, Citilink memiliki kode etik sebagai berikut:

- a. *Supergreeners* selalu memberikan layanan yang baik, mudah, dan tanpa ribet untuk semua orang.
- b. Selalu terbuka untuk perubahan dan berani mencoba hal baru demi meningkatkan kualitas Citilink.
- c. Berani mengambil keputusan dan langkah nyata dalam menyelesaikan masalah dengan penuh tanggung jawab.
- d. *Supergreeners* bekerja dengan jujur, mematuhi aturan, dan menjaga profesionalisme sesuai etika bisnis sehingga dapat dipercaya.
- e. Selalu mengutamakan kolaborasi dan sinergi dalam setiap pekerjaan.
- f. Berkomitmen memberikan kinerja optimal dan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.



## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Maskapai Penerbangan**

Maskapai penerbangan berasal dari kata Belanda *maatschappij* yang berarti perusahaan. Maskapai penerbangan adalah perusahaan, baik milik swasta maupun pemerintah, yang menyelenggarakan layanan angkutan udara bagi penumpang, bagasi, kargo, dan pos menggunakan pesawat udara. Berdasarkan jadwal operasionalnya, penerbangan dibedakan menjadi berjadwal (*schedule service*) dengan waktu dan rute tetap, serta tidak berjadwal (*non-schedule service*) yang disesuaikan dengan kebutuhan penyewa. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pengangkutan udara adalah badan usaha yang memiliki izin operasi untuk melakukan angkutan udara niaga menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran. Maskapai penerbangan berperan penting dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat, distribusi barang, dan pertumbuhan ekonomi nasional.

#### **3.2 Citilink Indonesia**

Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan berjadwal di Indonesia yang berstatus sebagai anak perusahaan dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Didirikan pada tahun 2001 dan resmi beroperasi sebagai entitas bisnis mandiri sejak 2012 setelah memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC), Citilink mengusung konsep *Low-Cost Carrier* (LCC) dengan menawarkan layanan penerbangan hemat biaya, efisien, dan kompetitif tanpa mengesampingkan aspek keselamatan serta kenyamanan. Maskapai ini mengoperasikan armada pesawat Airbus A320 dan A330 untuk melayani berbagai rute domestik maupun internasional, serta menyediakan berbagai kemudahan layanan seperti pemesanan tiket daring, layanan makanan di atas pesawat, dan pilihan bagasi sesuai kebutuhan. Sebagai maskapai bertarif rendah, Citilink memiliki peran strategis dalam meningkatkan mobilitas masyarakat, mendukung sektor pariwisata, dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, dengan terus berupaya memperluas jaringan rute dan meningkatkan kualitas layanan sesuai perkembangan industri penerbangan modern.

#### **3.3 Bagasi Kabin**

Bagasi kabin menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 ayat 24 adalah barang bawaan milik penumpang yang tetap

berada di bawah pengawasan penumpang selama penerbangan berlangsung. Umumnya, barang ini berupa tas kecil, laptop, atau perlengkapan pribadi lainnya yang dibawa masuk ke dalam kabin pesawat. Barang bawaan ini diperbolehkan masuk ke kabin selama memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing maskapai.

Menurut ketentuan Citilink (2025), bagasi kabin wajib mengikuti batasan tertentu, baik dari segi ukuran, berat, maupun jumlah barang yang dibawa. Setiap penumpang bertanggung jawab penuh atas barang-barang yang mereka bawa ke dalam kabin selama penerbangan. Citilink menetapkan ukuran maksimal bagasi kabin yaitu  $56\text{ cm} \times 36\text{ cm} \times 23\text{ cm}$ , dengan berat total tidak melebihi 7 kg per penumpang. Batasan ini mencakup tas utama serta satu tas tambahan kecil seperti tas tangan atau tas laptop. Selain itu, terdapat ketentuan terkait jenis barang yang diperbolehkan dan dilarang dibawa ke kabin, di antaranya adalah larangan membawa cairan dalam kemasan melebihi 100 ml, benda tajam, dan barang-barang berbahaya sesuai dengan ketentuan penerbangan yang berlaku.

### 3.4 Prosedur Pemeriksaan Bagasi Kabin

Prosedur pemeriksaan bagasi kabin merupakan salah satu tahapan penting dalam pelayanan penumpang angkutan udara sebelum keberangkatan. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa barang bawaan penumpang yang dibawa ke dalam kabin pesawat telah sesuai dengan ketentuan keselamatan, keamanan, dan standar pelayanan yang berlaku, baik secara nasional maupun internasional.

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, disebutkan bahwa setiap badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib menerapkan standar pelayanan minimal, salah satunya dalam pelayanan *pre-flight* yang mencakup ketentuan bagasi kabin. Dalam Pasal 7 huruf h angka 1, Bagasi kabin yang dibawa oleh penumpang ke dalam kabin pesawat udara, paling banyak 1 (satu) koli dengan berat maksimal 7 (tujuh) kilogram dan 1 (satu) barang pribadi (personal item).

Selain ketentuan berat dan jumlah, Pasal 7 huruf h angka 2 mewajibkan setiap penyelenggara angkutan udara menyediakan *Baggage Test Unit* (BTU) atau

alat ukur dimensi bagasi kabin di area *check-in counter* untuk memastikan barang bawaan sesuai dengan dimensi yang diizinkan. Sementara itu, Pasal 7 huruf h angka 3 mensyaratkan informasi ketentuan bagasi kabin wajib diinformasikan kepada penumpang melalui media tertulis di area *check-in counter*, *Flight Information Display System* (FIDS), atau *banner*. Dalam operasional di lapangan, prosedur pemeriksaan bagasi kabin umumnya dilakukan dalam dua tahap:

1. Pemeriksaan di *Check-in Counter*

Petugas *ground handling* akan melakukan verifikasi berat dan dimensi bagasi kabin milik penumpang menggunakan timbangan dan BTU. Jika barang bawaan sesuai, akan diberikan label “*Cabin Baggage*” untuk menandakan barang tersebut boleh dibawa ke kabin. Barang yang melebihi ketentuan akan dikenakan biaya kelebihan bagasi dan dialihkan ke bagasi tercatat.

2. Pemeriksaan di *Boarding Gate (Sweeping)*

Sebagai langkah tambahan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan kabin pesawat, maskapai juga melakukan pemeriksaan ulang atau *sweeping* bagasi kabin di area *boarding gate*. Hal ini bertujuan untuk memastikan tidak ada barang *overweight*, *oversized*, atau barang berbahaya yang lolos dari pemeriksaan di *check-in counter*.

Ketentuan ini selaras dengan standar internasional yang diatur dalam ICAO Annex 17 tentang *Aviation Security*, yang mengharuskan seluruh barang bawaan penumpang diperiksa untuk mencegah tindakan melawan hukum di penerbangan sipil. Barang-barang yang dilarang dibawa ke dalam kabin antara lain:

- Cairan di atas 100 ml tanpa pengecualian (*LAGs – Liquid, Aerosol, and Gels*)
- Senjata tajam atau benda berpotensi berbahaya
- Senjata api dan amunisi
- Bahan peledak dan zat kimia berbahaya

Prosedur pemeriksaan bagasi kabin yang optimal bertujuan untuk:

- Menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan
- Menjaga kenyamanan dan ketertiban di kabin

- Mencegah keterlambatan akibat pemeriksaan mendadak di *boarding gate*
- Mendukung pencapaian *On Time Performance* (OTP) maskapai

Pemeriksaan yang tidak berjalan maksimal berpotensi menyebabkan permasalahan operasional seperti *boarding delay*, ketidaktertiban kabin, hingga pelanggaran regulasi keamanan penerbangan.

### 3.5 *On Time Performance* (OTP)

*On Time Performance* (OTP) adalah suatu ukuran ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan pesawat udara sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. *On Time Performance* menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja operasional sebuah maskapai penerbangan, karena pesawat udara memiliki nilai guna optimal saat berada di udara, bukan saat tertahan di darat akibat keterlambatan. Menurut *International Air Transport Association* (IATA), *On Time Performance* biasanya dihitung sebagai persentase penerbangan yang lepas landas atau mendarat tidak lebih dari 15 menit dari jadwal yang telah direncanakan (*scheduled time of departure/arrival*). Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan menjadi faktor penting dalam layanan penerbangan karena berkaitan langsung dengan kepuasan penumpang, efisiensi rotasi pesawat, hingga reputasi maskapai.

*On Time Performance* (OTP) dan keterlambatan (*delay*) merupakan dua hal yang saling berkaitan. Keterlambatan dapat diartikan sebagai adanya perbedaan antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang telah dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Definisi keterlambatan ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 nomor 39. Maka dari itu, setiap maskapai di Indonesia wajib memperhatikan faktor ketepatan waktu, dan pemerintah melalui Kementerian Perhubungan melakukan evaluasi rutin terhadap pencapaian *On Time Performance* maskapai. Apabila terjadi keterlambatan, maskapai juga diwajibkan memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Saat ini, pengaturan mengenai kompensasi keterlambatan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Dalam regulasi tersebut, keterlambatan penerbangan dikelompokkan berdasarkan durasi keterlambatan dan jenis kompensasi yang harus diberikan kepada penumpang. Faktor-faktor yang dapat memengaruhi pencapaian *On Time Performance* maskapai antara lain:

1. Kesiapan pesawat udara (*aircraft readiness*)
2. Proses *boarding* penumpang yang memakan waktu lama
3. Ketidakefektifan prosedur pemeriksaan bagasi kabin di *check-in counter*
4. *Sweeping* mendadak di *boarding gate*
5. Keterlambatan akibat faktor cuaca atau kondisi operasional bandara

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

#### **4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di berberapa tempat wilayah kerja PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Juanda Surabaya. Berikut gambaran umum seputar unit kerjanya, antara lain meliputi:

- a. Pasasi atau *Ground Handling*
  - 1) Unit *Check-in Counter*
  - 2) Unit *Gate*
  - 3) Unit *Lost and Found*
- b. *Flight Operation Officer (FOO)*
- c. Unit *Cargo*

##### **4.1.1 Pasasi atau *Ground Handling***

Pasasi adalah bagian dari layanan ground handling. Staf pasasi di bandara bertugas melayani semua kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Kegiatan di terminal keberangkatan meliputi proses check-in dan boarding, sedangkan di terminal kedatangan mencakup area klaim bagasi dan layanan barang hilang. Staf pasasi bertugas di bandara untuk melayani semua kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan.

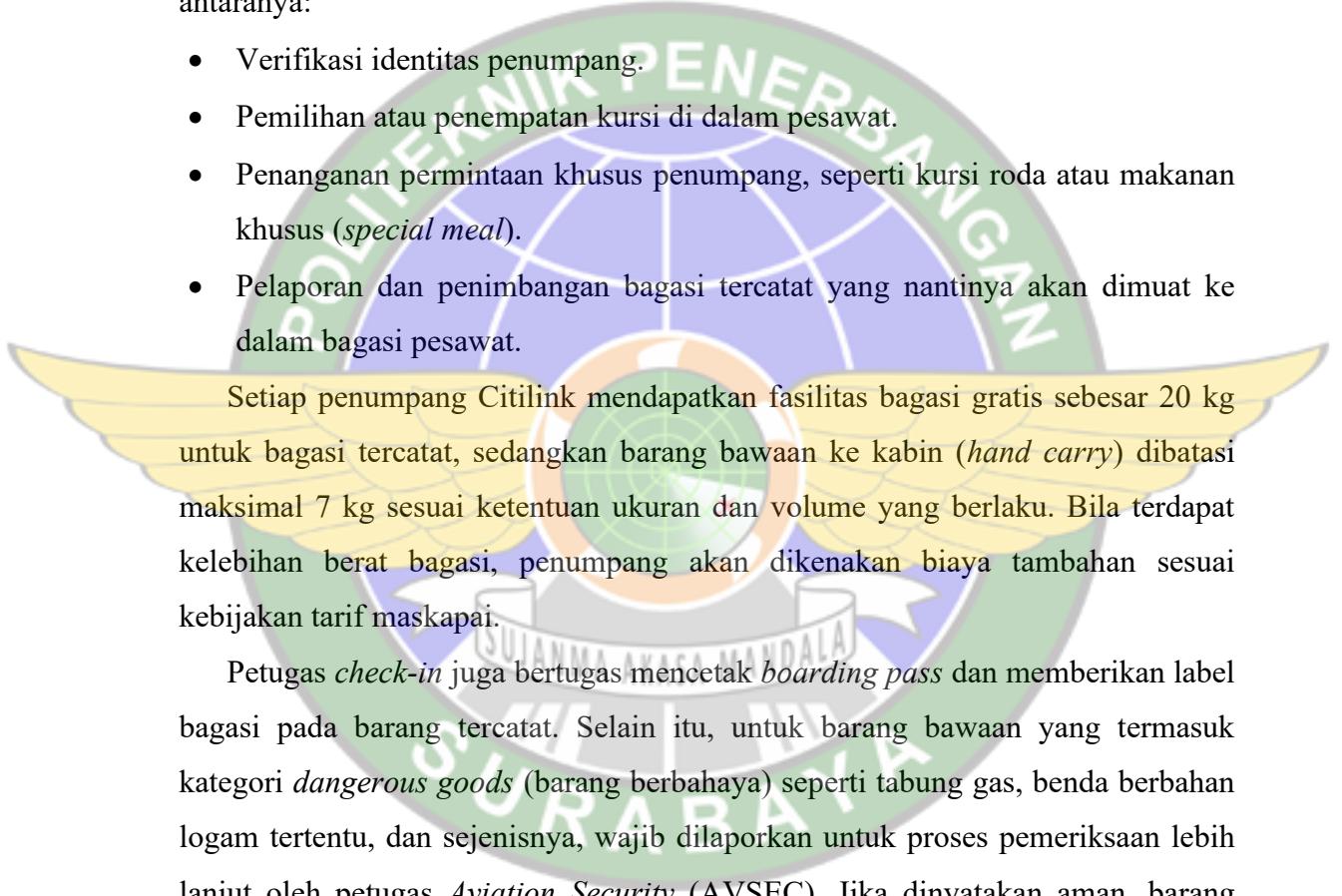
- 1. *Check-in Counter*



Gambar 4. 1 Dokumentasi di *Counter Check-in*

*Check-in Counter* merupakan salah satu fasilitas penting di area terminal bandar udara yang berfungsi untuk melayani proses pelaporan penumpang sebelum melakukan penerbangan. Pada maskapai Citilink, pelayanan *check-in* dilakukan bekerja sama dengan perusahaan *ground handling* pihak ketiga, yaitu Gapura Indonesia. Selain itu, dari pihak Citilink sendiri terdapat petugas *Customer Services Assistance* (CSA) yang bertugas melakukan pemantauan serta membantu kelancaran proses *check-in*. Proses *check-in* meliputi beberapa tahapan, di antaranya:

- Verifikasi identitas penumpang.
- Pemilihan atau penempatan kursi di dalam pesawat.
- Penanganan permintaan khusus penumpang, seperti kursi roda atau makanan khusus (*special meal*).
- Pelaporan dan penimbangan bagasi tercatat yang nantinya akan dimuat ke dalam bagasi pesawat.



Setiap penumpang Citilink mendapatkan fasilitas bagasi gratis sebesar 20 kg untuk bagasi tercatat, sedangkan barang bawaan ke kabin (*hand carry*) dibatasi maksimal 7 kg sesuai ketentuan ukuran dan volume yang berlaku. Bila terdapat kelebihan berat bagasi, penumpang akan dikenakan biaya tambahan sesuai kebijakan tarif maskapai.

Petugas *check-in* juga bertugas mencetak *boarding pass* dan memberikan label bagasi pada barang tercatat. Selain itu, untuk barang bawaan yang termasuk kategori *dangerous goods* (barang berbahaya) seperti tabung gas, benda berbahaya logam tertentu, dan sejenisnya, wajib dilaporkan untuk proses pemeriksaan lebih lanjut oleh petugas *Aviation Security* (AVSEC). Jika dinyatakan aman, barang tersebut akan disertai dokumen *Notification to Captain* (NOTOC) sebagai pemberitahuan kepada pilot terkait barang berbahaya yang diangkut di dalam pesawat.

## 2. Boarding Gate



Gambar 4. 2 Mengarahkan penumpang menuju area kedatangan

Sumber: Penulis (2025)

*Boarding Gate* merupakan area pemeriksaan terakhir sebelum penumpang memasuki pesawat. Pada bagian ini, petugas pasasi bertugas melakukan pendataan dan pemeriksaan ulang terhadap penumpang yang akan terbang. Proses *Boarding Gate* diawali dengan pengecekan kartu identitas yang dicocokkan dengan nama yang tertera pada *boarding pass*. Tahap ini disebut sebagai *profiling* penumpang, yang bertujuan memastikan kesesuaian identitas dan menghindari adanya penumpang tanpa tiket atau penggunaan tiket yang tidak sah. Setelah proses *profiling* selesai, berikut adalah hal-hal yang dilakukan oleh petugas:

- Mempersiapkan penumpang untuk *boarding*, dengan mengatur urutan masuk ke pesawat.
- Menghitung jumlah penumpang yang masuk dengan cara mencatat nomor urut (*sequence*) *boarding pass* atau merobek bagian tertentu pada *boarding pass*.
- Menginput jumlah penumpang ke dalam sistem dan mencocokkannya dengan data pada sistem *check-in*, guna memastikan tidak ada kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang dalam penerbangan tersebut.

Selain itu, petugas di unit ini juga bertugas:

- Melakukan *sweeping baggage* di *gate* untuk memastikan tidak ada barang tertinggal.
- Mengantarkan kursi roda (*wheel chair*) ke dalam pesawat dan menjemput kursi roda saat penumpang turun.
- Mengarahkan penumpang menuju pesawat atau pintu keluar sesuai ketentuan.

### 3. *Lost and Found*



Gambar 4. 3 Memeriksa bagasi penumpang sesuai dengan label bagasi  
Sumber: Penulis (2025)

*Lost and Found* Citilink yang berada di area *baggage claim* Terminal 1A Bandar Udara Internasional Juanda bertugas menangani laporan penumpang terkait bagasi yang hilang, tertukar, atau mengalami kerusakan setelah kedatangan. Petugas *Lost and Found* memiliki beberapa tugas utama, yaitu:

- Mendaftarkan dan memverifikasi laporan penumpang.
- Memastikan barang penumpang sudah sesuai dengan label bagasi.
- Berkoordinasi dengan tim *ground handling* dan sistem pelacakan bagasi untuk mencari keberadaan barang yang dilaporkan.
- Memberikan penjelasan prosedur klaim kompensasi kepada penumpang atas bagasi yang rusak atau hilang.
- Membantu pengisian dokumen.
- Mengatur proses pengambilan bagasi apabila sudah ditemukan.

#### 4.1.2 *Flight Operation Officer* (FOO)



Gambar 4. 4 Dokumentasi saat *duty* di *Flops*  
Sumber: Penulis (2025)

*Flight Operations Officer* (FOO) adalah personel yang bertanggung jawab atas pelayanan operasional yang berkaitan dengan persiapan sebelum penerbangan (*pre-flight*). Tugas ini mencakup menyiapkan dokumen penerbangan seperti

perencanaan penerbangan, data cuaca, NOTAM, dan *briefing* untuk kru. Petugas *Flight Operation* harus memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas *Flight Operation* adalah membantu *Pilot in Command* (PIC) dalam menyiapkan berbagai informasi dan dokumen yang diperlukan untuk suatu penerbangan, termasuk data cuaca, rencana penerbangan, dan NOTAM yang relevan. FOO juga berperan dalam mengajukan slot penerbangan jika terjadi perubahan waktu, seperti keterlambatan atau penerbangan lebih awal. Selama *On the Job Training* (OJT), hal-hal yang dapat diamati meliputi cara menyiapkan dokumen yang diperlukan oleh pesawat, berkoordinasi dengan PIC dan berbagai departemen untuk mempersiapkan penerbangan, serta memantau pergerakan pesawat dan waktu yang dibutuhkan.

Selama *On the Job Training* (OJT), kami mempelajari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh FOO di bagian *flops*, antara lain:

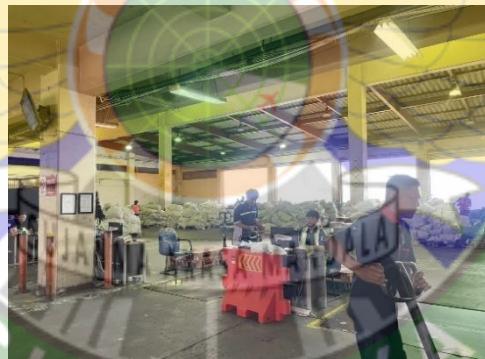
1. Menyiapkan dokumen penerbangan yang diperlukan untuk penerbangan.
2. Memeriksa apakah dokumen penerbangan sudah tersedia dalam sistem CFD.
3. Mencetak data cuaca dan NOTAM dari dokumen tersebut.
4. Menyortir dan menandai data cuaca dan NOTAM sesuai dengan tujuan dan waktu penerbangan.
5. Menyalin data rencana penerbangan melalui sistem Navblue.
6. Membuat salinan data tersebut dalam *Microsoft Word* untuk dicetak.
7. Mencetak NOTAM FIR yang akan dilampirkan pada NOTAM yang telah dicetak sebelumnya.
8. Mencetak data cuaca terbaru secara manual melalui sistem AWC dengan menyertakan peta dari sistem Himawari dan ASHTAM dari sistem Darwin.
9. Melakukan *briefing* kepada *Pilot in Command* (PIC) dengan memberikan rencana penerbangan, NOTAM, dan data cuaca. Dalam *briefing* ini, dijelaskan tujuan penerbangan, registrasi pesawat, jumlah bagasi dan kargo, bahan bakar, serta keterangan lain pada rencana penerbangan. NOTAM dan cuaca untuk bandara asal, tujuan, dan bandara alternatif juga dijelaskan.
10. Setelah *briefing*, PIC akan memberikan permintaan akhir untuk bahan bakar sesuai dengan perkiraan kebutuhan.

11. PIC kemudian menandatangani rencana penerbangan dan siap untuk melakukan penerbangan.

Kegiatan lain yang dapat dilakukan di *flops* meliputi:

1. Melakukan pembaruan NOTAM FIR setiap hari.
2. Membuat *payload* untuk penerbangan keesokan harinya berdasarkan sistem AIMS dan melakukan finalisasi setelah ada rilis melalui email.
3. Mengunggah *clearance* registrasi pesawat ke dalam EFPL.
4. Mengunggah registrasi pesawat terbaru jika ada perubahan registrasi pada EFPL.
5. Memastikan *slot* pesawat pada sistem Chronos.
6. Mengajukan permintaan pergantian *slot* jika ada perubahan waktu penerbangan di Chronos.
7. Memeriksa jumlah penerbangan dan jumlah penumpang untuk setiap penerbangan menggunakan sistem Navitaire.

#### 4.1.3 Unit Cargo



Gambar 4. 5 Dokumentasi saat *duty* di bagian Cargo  
Sumber: Penulis (2025)

Unit Kargo Citilink yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki peran penting dalam menyelenggarakan layanan pengiriman barang melalui jalur udara. Unit ini bertugas untuk mengatur, mengawasi, dan memastikan seluruh proses pengiriman kargo berjalan lancar, mulai dari barang masuk (*incoming*), barang keluar (*outgoing*), hingga proses pemuatan ke pesawat.

Kegiatan operasional Unit Kargo mencakup:

- Penerimaan barang kiriman dari pengirim
- Pemeriksaan kelengkapan dokumen pengiriman

- Pemeriksaan fisik kargo untuk memastikan barang sesuai ketentuan, bebas dari barang yang dilarang seperti bahan peledak, zat berbahaya, atau material beracun
- Penyimpanan sementara di gudang kargo
- Pemuatan barang ke dalam pesawat sesuai *manifest* yang telah diverifikasi

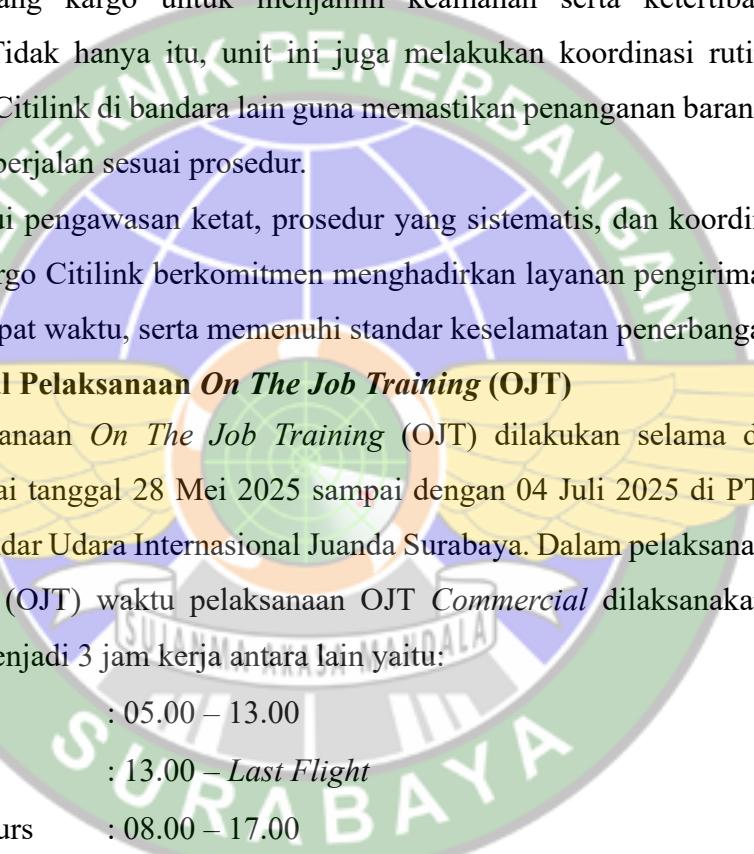
Dalam pelaksanaan tugasnya, Unit Kargo menjalin kerja sama dengan berbagai pihak seperti agen kargo, *regulated agent*, petugas *ground handling*, dan operator gudang kargo untuk menjamin keamanan serta ketertiban proses pengiriman. Tidak hanya itu, unit ini juga melakukan koordinasi rutin dengan *station* kargo Citilink di bandara lain guna memastikan penanganan barang kiriman antarbandara berjalan sesuai prosedur.

Melalui pengawasan ketat, prosedur yang sistematis, dan koordinasi yang baik, Unit Kargo Citilink berkomitmen menghadirkan layanan pengiriman barang yang aman, tepat waktu, serta memenuhi standar keselamatan penerbangan.

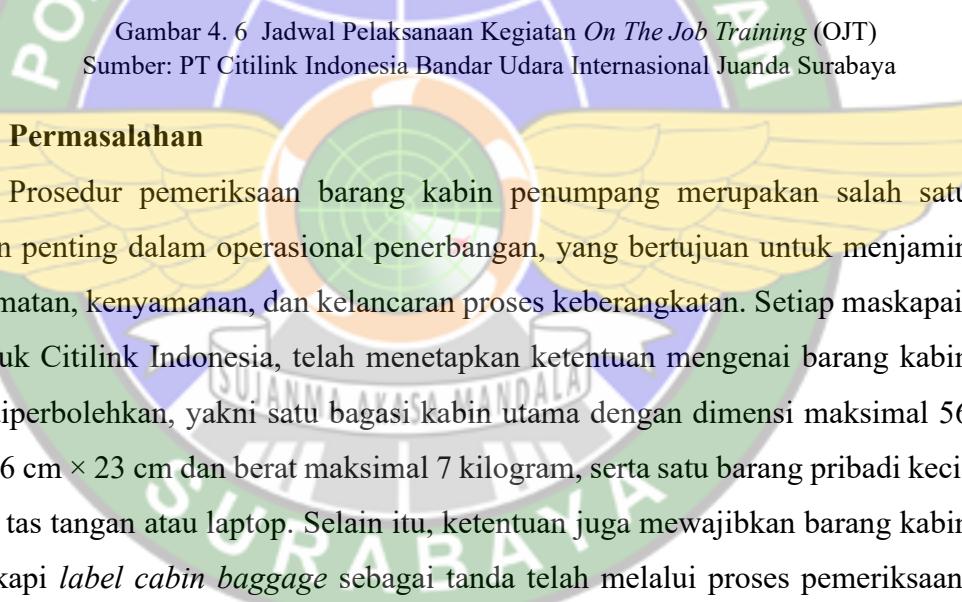
#### 4.2 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilakukan selama dua bulan terhitung mulai tanggal 28 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan OJT *Commercial* dilaksanakan dengan pembagian menjadi 3 jam kerja antara lain yaitu:

- Pagi : 05.00 – 13.00
- Siang : 13.00 – *Last Flight*
- Office Hours : 08.00 – 17.00



CITILINK						
ROSTER OJT ( SUB Station )						
NO	NAME	POSITION	WED	THU	FRI	SAT
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	P CARGO 28	S CGO 29	S CGO 30	S CGO 31
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	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	ANGGIN PUTRI PRATTIS	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	HAYGI 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



**Citilink**  
ROSTER OJT ( Sub Station )  
Eff. 3 Juni 2025 (Rev 1)

NO	NAME	POSITION	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OFF	OFF													
2	ARDANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	S CGO	OFF			P CGO	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC
3	ELKUSS PAYAGE	OJT	OFF	P CIC			OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO
4	HENGKARVY ANTOK	OJT	P CIC	S CIC			S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	S CGO
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSA	OJT	P CGO	OH CGO			OFF	P CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OFF	OFF			P FLOP	P FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P LL
7	ERDIANA FINDA RAJADHANI	OJT	P GATE	S GATE			BASIC	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGP
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	OFF	OFF
9	GENOVEVA PINTO VIDICAL	OJT	OFF	OFF			INDOC	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	P FLOP	OH FLOP	MASUK		- ALL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL

NO	NAME	POSITION	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 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	ARDANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	OFF	OFF	P LL	OH LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	
3	ELKUSS 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	HENGKARVY ANTOK	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 HEHANUSA	OJT	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P 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 FINDA RAJADHANI	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 VIDICAL	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	OFF	OFF	P CGO	
11	LOURENCIA LETIZIA XIMENES PERERA	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 GEVI	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 DEVI NUR AULIAVA	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

Gambar 4. 6 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Sumber: PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

### 4.3 Permasalahan

Prosedur pemeriksaan barang kabin penumpang merupakan salah satu tahapan penting dalam operasional penerbangan, yang bertujuan untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran proses keberangkatan. Setiap maskapai, termasuk Citilink Indonesia, telah menetapkan ketentuan mengenai barang kabin yang diperbolehkan, yakni satu bagasi kabin utama dengan dimensi maksimal 56 cm × 36 cm × 23 cm dan berat maksimal 7 kilogram, serta satu barang pribadi kecil seperti tas tangan atau laptop. Selain itu, ketentuan juga mewajibkan barang kabin dilengkapi *label cabin baggage* sebagai tanda telah melalui proses pemeriksaan. Namun, berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di unit *Check-in Counter* dan *Boarding Gate* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, ditemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan prosedur pemeriksaan barang kabin tidak berjalan optimal.

Permasalahan pertama terletak pada tidak diterapkannya prosedur wajib penimbangan barang kabin di area *Check-in Counter*. Saat ini, petugas hanya menyampaikan batas maksimal berat barang kabin secara lisan kepada penumpang tanpa kewajiban menimbang barang tersebut. Kondisi ini diperburuk dengan tidak

tersedianya alat *Baggage Trolley Unit* (BTU) di area *Check-in Counter*, padahal sebelumnya terdapat tiga unit *Baggage Trolley Unit* (BTU) yang kini dalam kondisi rusak dan belum diperbaiki maupun diganti.



Gambar 4. 7 Kondisi *Counter Check-in* Citilink (Tidak ada BTU)

Sumber: Penulis (2025)

Permasalahan kedua yaitu terkait penerapan label *cabin baggage*. Berdasarkan ketentuan operasional, setiap barang kabin wajib dilengkapi label tersebut setelah melalui pemeriksaan di *Check-in Counter*. Akan tetapi, dalam praktiknya penerapan label ini sering kali diabaikan. Pemberian label *cabin baggage* biasanya menjadi tanggung jawab petugas gapura, namun berdasarkan hasil observasi, masih banyak petugas gapura yang enggan atau lalai memberikan label tersebut kepada penumpang, sehingga tidak semua barang kabin dapat dipastikan telah diperiksa sesuai prosedur. Terkadang, pemberian label baru dilakukan setelah adanya teguran dari *Manager Station* saat *sweeping* di *boarding gate*, yang menunjukkan lemahnya pengawasan dan konsistensi penerapan prosedur.

Permasalahan ketiga muncul pada penumpang yang melakukan *check-in online* tanpa melakukan *baggage drop* di *counter*. Penumpang jenis ini biasanya langsung menuju *boarding gate* tanpa pemeriksaan barang kabin, baik dari segi berat, ukuran, maupun kelengkapan label. Akibatnya, banyak barang kabin *overweight* atau *oversize* yang lolos ke *boarding gate* tanpa pemeriksaan awal. Pemeriksaan *sweeping* di area *boarding gate* menjadi lebih berat karena hanya dilakukan dengan menggunakan timbangan konvensional tanpa fasilitas pengukur dimensi, sehingga menyulitkan petugas dan memakan waktu lebih lama.



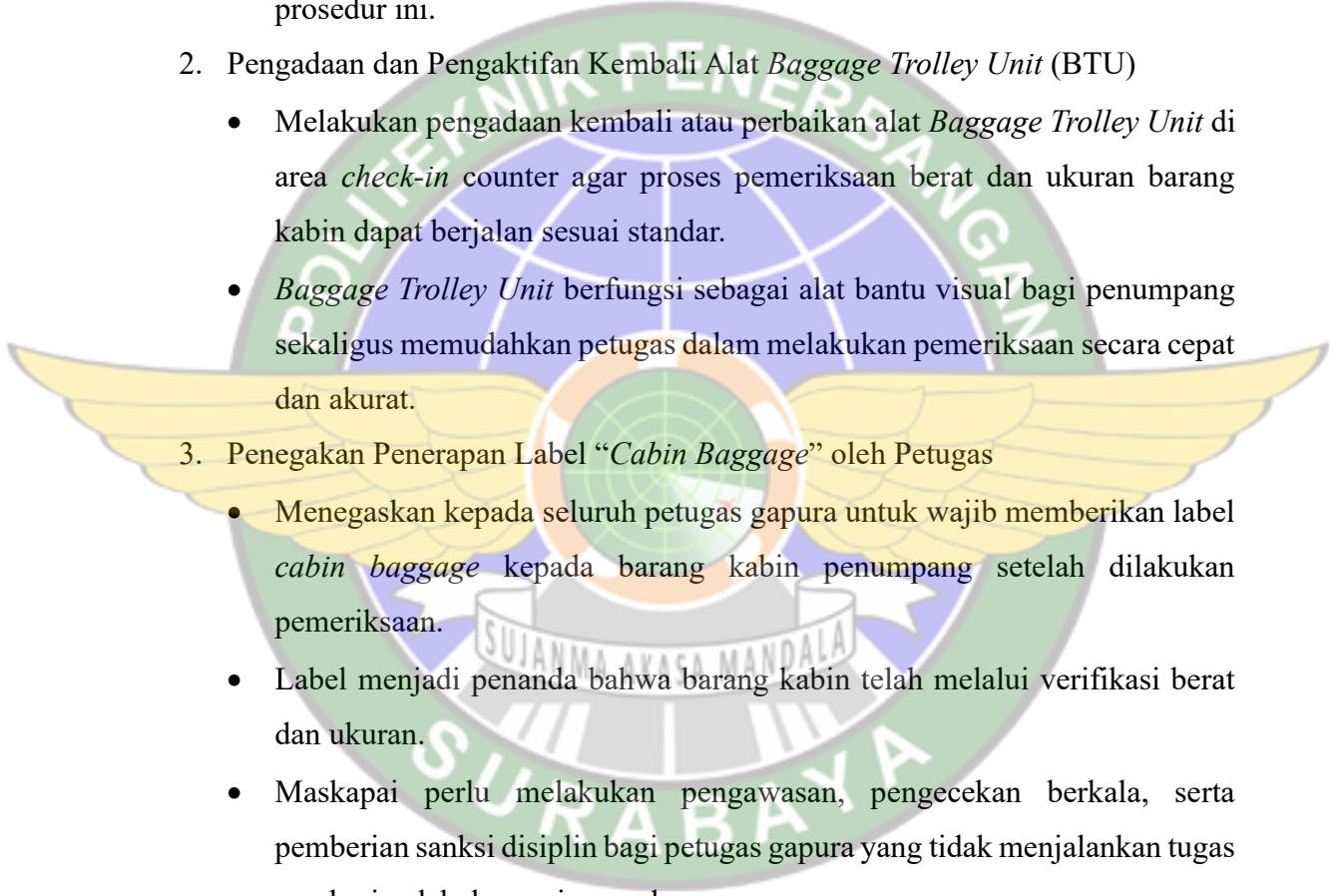
Gambar 4. 8 Kondisi *Boarding Gate* saat *Sweeping* Bagasi  
Sumber: Penulis (2025)

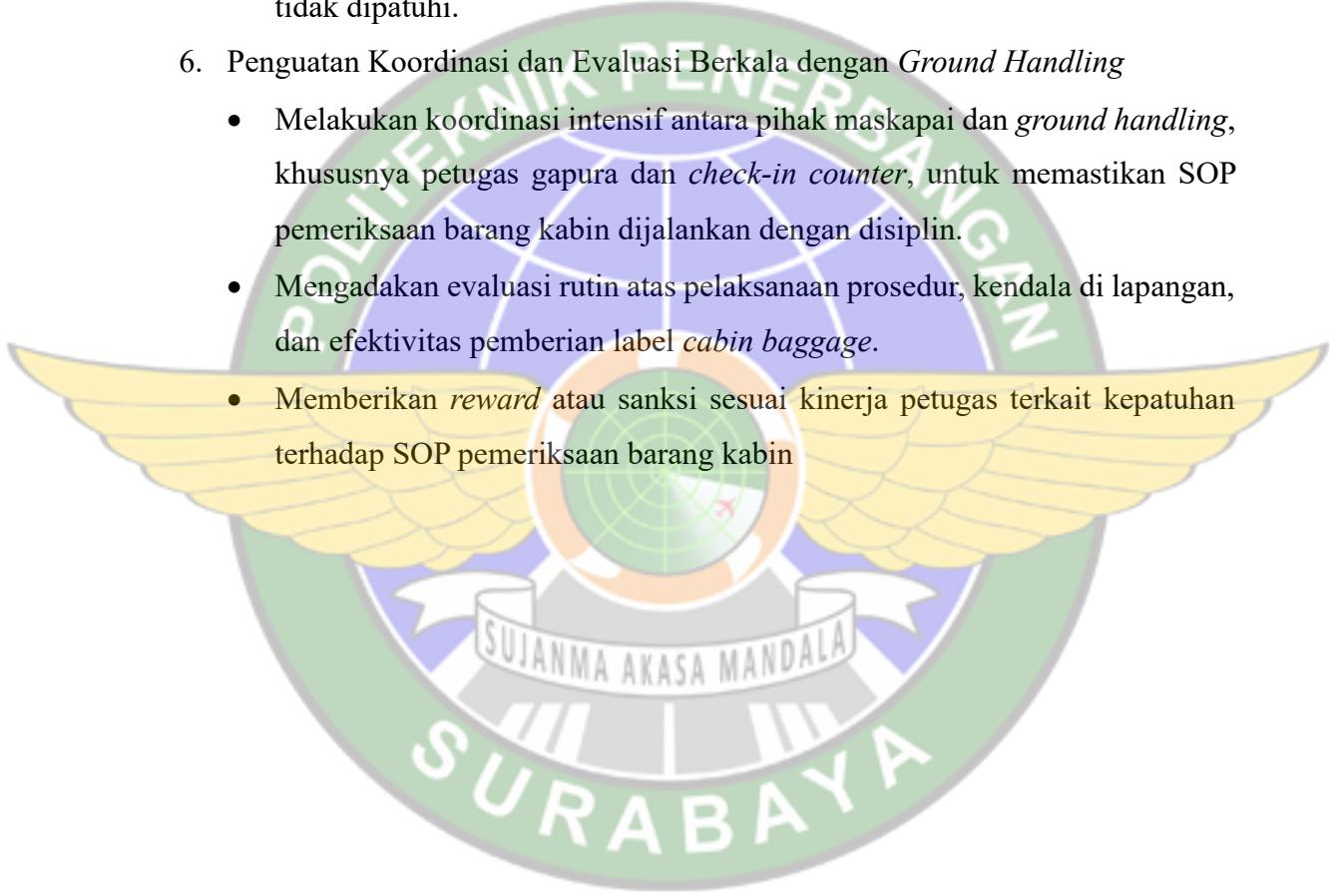
Keadaan tersebut berdampak langsung terhadap operasional penerbangan. Meningkatnya jumlah barang kabin *overweight* dan *oversize* tanpa label pemeriksaan menyebabkan antrean di garbarata saat proses *boarding*. *Sweeping* barang kabin yang dilakukan secara menyeluruh dan mendadak menjelang keberangkatan berisiko menimbulkan keterlambatan penerbangan (*delay*) serta meningkatkan beban kerja petugas, khususnya di jam sibuk (*peak hour*). Selain itu, hal ini turut berpotensi menurunkan *On Time Performance* (OTP) maskapai, yang merupakan salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja operasional penerbangan.

#### 4.4 Penyelesaian

Untuk mengatasi ketidakefektifan prosedur pemeriksaan barang kabin di unit *Check-in Counter* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, berikut beberapa langkah penyelesaian yang dapat diterapkan:

1. Penguatan Prosedur Penimbangan Barang Kabin di *Check-in Counter*

- 
- Mengusulkan penerapan prosedur wajib penimbangan barang kabin *di check-in counter*, baik bagi penumpang yang *check-in* langsung maupun *baggage drop*, untuk memastikan barang sesuai batas maksimal 7 kilogram dan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm.
  - Petugas *check-in* harus diberikan SOP dan instruksi tegas agar seluruh barang kabin ditimbang dan diukur dimensinya tanpa terkecuali.
  - Maskapai perlu melakukan pengawasan ketat terhadap pelaksanaan prosedur ini.
2. Pengadaan dan Pengaktifan Kembali Alat *Baggage Trolley Unit* (BTU)
- Melakukan pengadaan kembali atau perbaikan alat *Baggage Trolley Unit* di area *check-in counter* agar proses pemeriksaan berat dan ukuran barang kabin dapat berjalan sesuai standar.
  - *Baggage Trolley Unit* berfungsi sebagai alat bantu visual bagi penumpang sekaligus memudahkan petugas dalam melakukan pemeriksaan secara cepat dan akurat.
3. Penegakan Penerapan Label “*Cabin Baggage*” oleh Petugas
- Menegaskan kepada seluruh petugas gapura untuk wajib memberikan label *cabin baggage* kepada barang kabin penumpang setelah dilakukan pemeriksaan.
  - Label menjadi penanda bahwa barang kabin telah melalui verifikasi berat dan ukuran.
  - Maskapai perlu melakukan pengawasan, pengecekan berkala, serta pemberian sanksi disiplin bagi petugas gapura yang tidak menjalankan tugas pemberian label sesuai prosedur.
4. Penyediaan *Counter* Khusus Verifikasi Barang Kabin untuk Penumpang *Online Check-in*
- Menyediakan *counter* khusus untuk penumpang *online check-in* tanpa *baggage drop*, yang berfungsi untuk melakukan verifikasi berat, ukuran, dan pemberian label *cabin baggage* sebelum menuju *boarding gate*.
  - Langkah ini untuk mencegah lolosnya barang kabin *overweight* dan *oversize* ke *boarding gate* tanpa pemeriksaan awal.



## 5. Sosialisasi Ketentuan Barang Kabin Secara Aktif

- Meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada penumpang mengenai ketentuan barang kabin melalui:
  - a. Media digital maskapai (*website, aplikasi online check-in*)
  - b. *Banner* dan *signage* di area *check-in counter* dan *boarding gate*
  - c. Pengumuman di area bandara dan *boarding lounge*
- Menyertakan informasi mengenai sanksi atau konsekuensi jika ketentuan tidak dipatuhi.

## 6. Penguatan Koordinasi dan Evaluasi Berkala dengan *Ground Handling*

- Melakukan koordinasi intensif antara pihak maskapai dan *ground handling*, khususnya petugas gapura dan *check-in counter*, untuk memastikan SOP pemeriksaan barang kabin dijalankan dengan disiplin.
- Mengadakan evaluasi rutin atas pelaksanaan prosedur, kendala di lapangan, dan efektivitas pemberian label *cabin baggage*.
- Memberikan *reward* atau sanksi sesuai kinerja petugas terkait kepatuhan terhadap SOP pemeriksaan barang kabin

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV**

Berdasarkan hasil observasi dan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang dilakukan di unit *Check-in Counter* Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa prosedur pemeriksaan barang kabin penumpang di area *check-in counter* belum berjalan optimal sesuai ketentuan operasional maskapai. Permasalahan utama terletak pada tidaknya diterapkannya prosedur wajib penimbangan barang kabin bagi seluruh penumpang saat proses *check-in*. Saat ini, petugas hanya menyampaikan ketentuan berat maksimal 7 kilogram secara lisan tanpa mewajibkan penumpang melakukan penimbangan. Selain itu, seluruh alat *Baggage Trolley Unit* (BTU) yang sebelumnya tersedia di area *check-in counter* dalam kondisi rusak dan belum dilakukan penggantian, sehingga mempersulit proses verifikasi berat dan dimensi barang kabin secara akurat.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah terkait dengan penerapan label "*Cabin Baggage*". Meskipun label tersebut sudah tersedia, dalam praktiknya pemberian label seringkali tidak dilakukan secara konsisten oleh petugas gapura. Kondisi ini menyebabkan banyak barang kabin yang masuk ke kabin pesawat tanpa verifikasi berat dan ukuran yang sah. Selain itu, penumpang yang melakukan *check-in online* tanpa *baggage drop* juga menjadi kendala tersendiri karena mereka langsung menuju *boarding gate* tanpa pemeriksaan barang kabin. Hal ini menyebabkan meningkatnya jumlah barang kabin *overweight* dan *oversize* yang lolos pemeriksaan awal. Akibatnya, proses *sweeping* di area *boarding gate* menjadi lebih berat dan memakan waktu, berpotensi menimbulkan antrean, memperlambat *boarding*, dan dapat berdampak terhadap keterlambatan keberangkatan (*delay*) serta penurunan *On Time Performance* (OTP) maskapai.

### **5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan di unit *Check-in Counter*, *Boarding Gate*, *Flight Operation Officer* (FLOP), *Lost and Found*, dan *Cargo* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini memberikan pengalaman langsung dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur operasional pelayanan penumpang dan pengelolaan barang dalam aktivitas penerbangan.

Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), penulis memperoleh pengetahuan tentang alur kerja di masing-masing unit, mulai dari proses *check-in* penumpang, pemeriksaan dokumen, *handling* bagasi tercatat dan bagasi kabin, pengawasan *boarding pass* di *boarding gate*, serta penanganan bagasi rusak, hilang, dan barang tertinggal di unit *Lost and Found*. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman mengenai proses perhitungan *load sheet* dan pembuatan *flight plan* di unit FLOP, serta memahami alur penerimaan dan pengiriman barang melalui unit *Cargo*.

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk terlibat langsung dalam operasional pelayanan penumpang dan barang, sekaligus menumbuhkan keterampilan dalam berkomunikasi, bekerja sama, memahami prosedur keselamatan, dan menerapkan standar pelayanan yang berlaku di lingkungan penerbangan. Selain itu, kegiatan *On The Job Training* (OJT) juga memberikan wawasan mengenai kendala operasional yang terjadi di lapangan, salah satunya terkait ketidakefektifan prosedur pemeriksaan barang kabin yang kemudian diangkat menjadi permasalahan dalam laporan ini.

Dengan demikian, pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) ini sangat bermanfaat sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengalaman kerja, serta meningkatkan kompetensi dalam bidang *ground handling* dan pelayanan penumpang di industri penerbangan.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Terhadap BAB IV**

Besar harapan penulis, dengan adanya penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini, dapat memberikan masukan terkait permasalahan ketidakefektifan prosedur pemeriksaan barang kabin di *unit Check-in Counter* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Diharapkan pihak maskapai dapat segera melakukan pengadaan kembali alat *Baggage Trolley Unit* (BTU) yang saat ini dalam kondisi rusak, agar pemeriksaan berat dan dimensi barang kabin dapat dilakukan secara optimal di area *check-in counter* sesuai ketentuan.

Selain itu, diharapkan maskapai dapat memberlakukan prosedur wajib penimbangan barang kabin bagi seluruh penumpang tanpa terkecuali, serta menerapkan sistem label “*Cabin Baggage*” untuk barang kabin yang telah lolos pemeriksaan. Penyediaan *counter* khusus untuk penumpang *online check-in*, peningkatan sosialisasi ketentuan barang kabin, serta evaluasi berkala bersama pihak *ground handling* juga perlu dilakukan untuk mendukung kelancaran proses *boarding* dan menjaga *On Time Performance* (OTP) maskapai. Dengan diterapkannya saran tersebut, diharapkan pelayanan operasional di unit *check-in counter* dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

### **5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Untuk menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) kedepannya beberapa hal yang dapat disampaikan oleh penulis yang secara khususnya ditunjukkan kepada Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan umumnya kepada Politeknik Penerbangan Surabaya antara lain:

1. Pembekalan ilmu yang lebih maksimal untuk mempersiapkan Taruna/i dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) sesuai dengan unit yang akan menjadi tempat kegiatan berlangsung.
2. Waktu dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang diharapkan dapat lebih dari dua bulan, mengingat unit pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang lebih dari satu dan pengoptimalan dalam praktek di lapangan

3. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) penting bagi Taruna/i untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di setiap unit di Bandar Udara.
4. Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tiap Taruna diharapkan dapat berperan aktif bertanya terkait hal-hal yang belum dipahami, serta selalu berkoordinasi setiap kali melaksanakan tugas lapangan.



## **DAFTAR PUSTAKA**

ANNEX 17. (2017). *Safe guarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference Tenth Edition, April 2017 to the Convention on International Civil Aviation Security International Standards and Recommended Practices* (Issue August).

Citilink. (2025). Info Bagasi. <https://www.citilink.co.id/baggage-info>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.* 1–61.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2009). *UU No 1 Tahun 2009.*



## LAMPIRAN

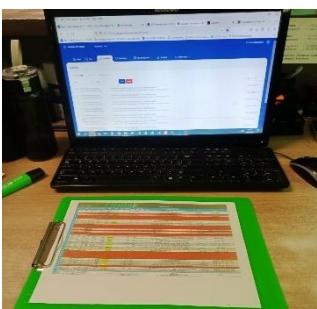
### Lampiran 1 SK ON THE JOB TRAINING (OJT)



Lampiran 2

DOKUMENTASI PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

DOKUMENTASI KEGIATAN	KETERANGAN
	Pembukaan dan Pengenalan lingkungan <i>On The Job Training</i> (OJT)
	Kegiatan Basic Indoc Citilink
	Mengarahkan penumpang menuju Gate yang sesuai
	Melakukan <i>Sweeping</i> Bagasi Penumpang

	<p>Mengarahkan penumpang <i>boarding</i> menuju pesawat</p>
	<p>Mengarahkan penumpang datang menuju area kedatangan dan pengambilan bagasi</p>
	<p>Mengarahkan penumpang untuk melakukan <i>check-in</i> dan <i>drop</i> bagasi</p>
	<p>Melakukan <i>briefing</i> bersama Pilot di <i>cockpit</i></p>
	<p>Membuat <i>request slot time</i> di Chronos</p>

	<p>Membuat jadwal <i>payload</i> untuk keesokan harinya</p>
	<p>Memeriksa barang penumpang sesuai dengan label bagasinya</p>
	<p>Mengawasi proses kargo <i>outgoing</i></p>
	<p>Mengawasi penumpang saat pengambilan bagasi</p>
	<p>Ikat mendampingi proses <i>pushback</i> pesawat</p>

Lampiran 3  
FORM PENILAIAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

<b>REKAPITULASI NILAI ON THE JOB TRAINING</b> <b>PRODI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA (MTU)</b>		
1. Nama	: MAHATANTI MUTHIA DEVI	
2. Prodi	: D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA 8C	
3. Tanggal OJT	: 06 MEI – 04 JULI 2025	
4. Lokasi OJT	: PT CITILINK INDONESIA STATION JUANDA SURABAYA	
5. Unit	: SERVICE (PASASI), OPERATION (POO, KARGO)	
<b>1. Penilaian Kompetensi</b>		
a. Kemampuan Kerja	90	(dengan angka)
b. Komunikasi dan Koordinasi	85	(dengan angka)
c. Situasi Abnormal/Tidak biasa	85	(dengan angka)
d. Manajemen Kerja	85	(dengan angka)
e. Security & Safety Awareness	85	(dengan angka)
<b>2. Penilaian Kepribadian</b>		
a. Sikap/Perilaku	90	(dengan angka)
b. Tanggung Jawab	85	(dengan angka)
c. Kerjasama	85	(dengan angka)
d. Kerapatan	90	(dengan angka)
<b>3. Prosentase Kehadiran</b>		
a. Ijin	-	hari
b. Sakit	-	hari
c. Tanpa Keterangan	-	hari
d. Jumlah hari bekerja	23	hari
<b>Catatan :</b>		

Sidoarjo, 03 Juli 2025

STATION MANAGER  
PT CITILINK INDONESIA KANTOR CABANG  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
JUANDA-SURABAYA



ISFANDI IBRAHIM  
NIK . 301124

SUPERVISOR

PUTU CANDRA WIRAWAN  
NIK. 301808