

**TIDAK ADANYA METODE PEMBAYARAN QRIS
SEBAGAI ALTERNATIF PEMBAYARAN DI *COUNTER
CHECK-IN CITILINK STATION SEMARANG*
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



MUHAMMAD CHESA RAMADHAN
NIT : 30622065

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

**TIDAK ADANYA METODE PEMBAYARAN QRIS
SEBAGAI ALTERNATIF PEMBAYARAN DI *COUNTER
CHECK IN CITILINK STATION SEMARANG*
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

Tanggal 6 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

**MUHAMMAD CHESA RAMADHAN
NIT : 30622065**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

TIDAK ADANYA METODE PEMBAYARAN QRIS SEBAGAI ALTERNATIF PEMBAYARAN DI *COUNTER CHECK IN CITILINK STATION SEMARANG* LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Disusun Oleh:

MUHAMMAD CHESA RAMADHAN
NIT : 30622065

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



Disetujui Oleh:

Supervisor / OJT

Dosen Pembimbing

MUHAMMAD DANI
NIP. 300851

ARNAZ OLIEVE, S.E
NIP. 198803092010122005

Mengetahui,
Station Manager

MUHAMMAD DANI
NIP. 300851

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan On The Job Training telah dilakukan pengujian didepan Tim Pengujii pada tanggal 1 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian On the Job Training

Tim Penguji,



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 mulai tanggal 04 Agustus 2025 sampai dengan 05 Juli 2025 di maskapai Citilink Indonesia Station Semarang.

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang di inginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan karunia dan nikmatnya kepada kami semua.
2. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, bantuan serta doa.
3. Bapak Pikri Ilham Kurniawaan, selaku Chief Executive Officer PT Bandara Internasional Batam.
4. Bapak Achmad Bahrawi, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.T., M.MT., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Mbak Paramita Dwi Nastiti, S.S.T.MS.ASM selaku Pembimbing OJT.
7. Seluruh senior kami di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan OJT dan menyelesaikan laporan ini.
8. Rekan Peserta OJT MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT	1
1.2 Maksud dan Manfaat OJT	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat	4
2.2 Data Umum Maskapai	7
2.3 Struktur Organisasi	8
BAB III TINJAUAN TEORI	9
3.1 Bandara	9
3.2 Maskapai.....	10
3.3 Pembayaran	10
3.4 Check-in Counter.....	11
3.5 Qris	11
3.6 Bagasi Tercatat.....	12
3.7 Carry On Baggage	12
BAB IV PELAKSANAAN OJT	13
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	13
4.1.1 Check In Counter.....	13
4.1.2 Baggage Service	14
4.1.3 Boarding Gate.....	15
4.1.4 Cutomer Service	15
4.2 Jadwal OJT	16
4.3 Permasalahan	17
4.4 Penyelesaian Masalah.....	20
BAB V PENUTUP	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran	21
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN	23



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Harga Extra Bagasi.....	18
Tabel 4.2 Harga Request Seat	18



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Citilink Station Semarang	8
Gambar 4.1 Pemasangan Tag Bagasi Di Unit Check In Counter	14
Gambar 4.2 Kegiatan Di Unit Lost & Found.....	14
Gambar 4.3 Kegiatan Mengarahkan Penumpang Di Boarding Gate	15
Gambar 4.4 Kegiatan Customer Service.....	16
Gambar 4.5 Jadwal OJT Citilink.....	16
Gambar 4.6 Pembayaran Secara Cash Di Unit Check In Counter.....	17
Gambar 4.7 Pembayaran Menggunakan EDC Di Check In Counter.....	17
Gambar 4.8 Papan Bercode QRIS di Boarding Gate	19

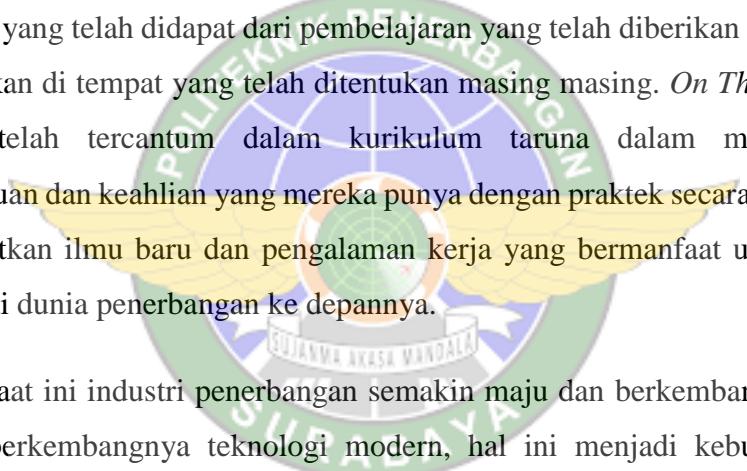


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT

Perkembangan zaman di dunia moderen ini persaingan semakin sulit dan ketat, salah satunya didunia penerbangan. Oleh karena itu sebagai manusia yang mengikuti perkembangan zaman , kita harus mempersiapkan diri sebaik mungkin dengan meningkatkan kualitas diri untuk menghadapi perkembangan zaman. Salah satu program dari prodi Management Transportasi Udara yaitu program *On The Job Training* / OJT yaitu program latihan kerja untuk mengaplikasikan pengetahuan dan ilmu yang telah didapat dari pembelajaran yang telah diberikan dikampus , dan dipraktekan di tempat yang telah ditentukan masing masing. *On The Job Training* sendiri telah tercantum dalam kurikulum taruna dalam mengaplikasikan kemampuan dan keahlian yang mereka punya dengan praktik secara langsung serta mendapatkan ilmu baru dan pengalaman kerja yang bermanfaat untuk persiapan bekerja di dunia penerbangan ke depannya.

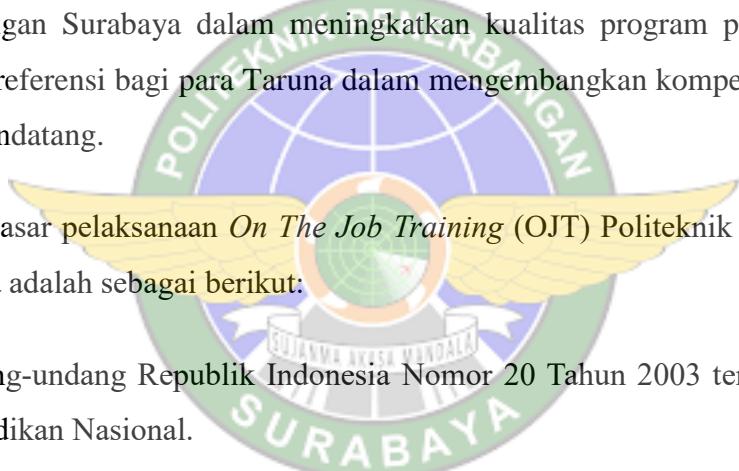


Saat ini industri penerbangan semakin maju dan berkembang sangat pesat seiring berkembangnya teknologi modern, hal ini menjadi kebutuhan penting masyarakat. Industri penerbangan terus berkembang, mulai dari pengembangan dan pembangunan bandara di wilayah Indonesia. Salah satu syarat kelulusan Taruna adalah melaksanakan kerja praktik *On The Job training* yang dilaksanakan sesuai dengan kurikulum masing-masing program studi dan ditujukan untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan calon personel di bidang penerbangan. Manajemen transportasi Mereka dapat menerapkan pengetahuan ilmiah, mengembangkan keterampilan berpikir dan penalaran dari masalah rumit yang muncul dan dihadapi selama pelatihan di tempat kerja

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di bandar udara ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. Sesuai dengan penempatan pelaksanaan OJT, penulis ini melaksanakan OJT di maskapai Citilink Indonesia Station Semarang. Disini Taruna dapat mengamati dan terlibat langsung dalam berbagai aspek operasional maskapai penerbangan.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan evaluasi kegiatan OJT para Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya di lingkungan bandara. Laporan ini berisi berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan oleh penulis, pencapaian yang diperoleh, serta tantangan yang dihadapi selama proses OJT. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat bagi Politeknik Penerbangan Surabaya dalam meningkatkan kualitas program pendidikan serta menjadi referensi bagi para Taruna dalam mengembangkan kompetensi mereka di masa mendatang.

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

- 
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
 3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014 Tahun 2014 tanggal

16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2 Maksud dan Manfaat OJT

Maksud dalam pelaksanaan On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai berikut :

1. Meperoleh pengetahuan mengenai dunia kerja yang sesungguhnya guna membiasakan penulis untuk nantinya bekerja di lingkup dunia penerbangan
2. Dapat mempraktikan teori yang didapat selama pendidikan
3. Mendapatkan pengalaman dan ilmu dunia penerbangan yang belum didapat saat perkuliahan
4. Membiasakan diri dengan kondisi kerja yang dinamis dan prosedur kerja yang kompleks di bandara.
5. Membantu para Taruna meningkatkan kemampuan beradaptasi dan berkomunikasi dengan baik di lingkungan yang baru.

Manfaat dalam pelaksanaan On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai berikut :

1. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya
2. Mengetahui dan melihat secara langsung penggunaan dan peran dari teknologi terapan di tempat *On The Job Training (OJT)*
3. Membina hubungan kerja sama yang baik dengan pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi di dunia penerbangan
4. Mengetahui perkembangan di dunia penerbangan secara langsung

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

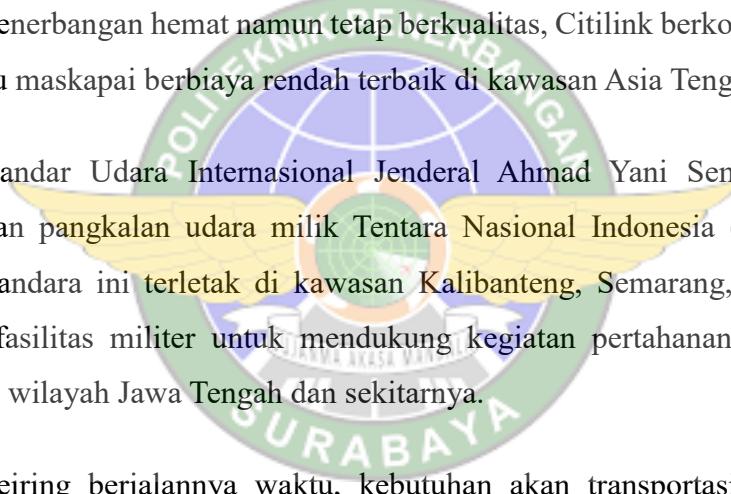
Citilink Indonesia pertama kali didirikan pada tahun 2001 sebagai unit bisnis strategis (SBU) dari Garuda Indonesia. Maskapai ini hadir untuk melayani pasar penerbangan berbiaya rendah (low-cost carrier) yang saat itu mulai berkembang di Indonesia. Citilink mengoperasikan rute-rute domestik jarak pendek dengan menggunakan pesawat Fokker F28 yang dimiliki Garuda Indonesia. Seiring berjalananya waktu, Citilink mulai membangun identitasnya sendiri terpisah dari induknya. Pada tahun 2009, manajemen Garuda Indonesia memutuskan untuk memperkuat merek Citilink dengan melakukan rebranding besar-besaran, termasuk penggantian logo dan livery pesawat yang lebih segar dan dinamis.

Pada tahun 2012, Citilink resmi dipisahkan dari Garuda Indonesia dan menjadi entitas hukum tersendiri dengan nama PT Citilink Indonesia. Pemisahan ini bertujuan agar Citilink dapat fokus mengelola operasionalnya secara independen sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah. Sejak itu, Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) sendiri dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Setelah menjadi perusahaan mandiri, Citilink memperluas armadanya dengan mengoperasikan pesawat Airbus A320. Citilink juga terus menambah jumlah rute domestik dan memperluas ke beberapa rute internasional seperti ke Malaysia, Timor Leste, dan Arab Saudi, guna menjawab permintaan pasar yang terus meningkat.

Citilink mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan kenyamanan penumpang, seperti pemesanan tiket online, mobile check-in, serta pengembangan aplikasi resmi. Inovasi ini mendukung pertumbuhan bisnis Citilink di tengah persaingan maskapai *low-cost* yang semakin ketat. Citilink telah meraih berbagai

penghargaan nasional maupun internasional, di antaranya adalah sertifikasi keselamatan dari *IATA (IATA Operational Safety Audit/IOSA)* dan penghargaan sebagai “*Best Low Cost Airline*” dari berbagai lembaga. Citra Citilink sebagai maskapai yang aman dan terjangkau semakin dikenal luas di masyarakat.

Saat pandemi COVID-19 melanda dunia pada 2020, Citilink tetap beroperasi dengan menjalankan protokol kesehatan ketat. Maskapai ini juga turut mendukung distribusi logistik dan kebutuhan darurat nasional, meskipun mengalami penurunan jumlah penumpang secara drastis seperti seluruh industri penerbangan global. Hingga kini, PT Citilink Indonesia terus berinovasi dan meningkatkan layanan demi memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan mengusung konsep penerbangan hemat namun tetap berkualitas, Citilink berkomitmen menjadi salah satu maskapai berbiaya rendah terbaik di kawasan Asia Tenggara



Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang awalnya merupakan pangkalan udara milik Tentara Nasional Indonesia (TNI) Angkatan Darat. Bandara ini terletak di kawasan Kalibanteng, Semarang, dan digunakan sebagai fasilitas militer untuk mendukung kegiatan pertahanan dan keamanan negara di wilayah Jawa Tengah dan sekitarnya.

Seiring berjalananya waktu, kebutuhan akan transportasi udara sipil di wilayah Semarang dan sekitarnya semakin meningkat. Oleh karena itu, pemerintah memutuskan untuk mengubah sebagian fungsi pangkalan udara ini menjadi pelabuhan udara sipil. Perubahan status ini ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan, dan Menteri Angkatan Darat Nomor: KEP-932/9/1966.83/1966 dan S2/1/-PHB tertanggal 31 Agustus 1966, yang menetapkan status Pelabuhan Udara Bersama Kalibanteng Semarang.

Sebagai realisasi dari perubahan status tersebut, dibentuklah perwakilan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara di Pangkalan Udara Ahmad Yani Semarang. Keberadaan perwakilan ini bertujuan untuk mengatur dan mengawasi operasional penerbangan sipil yang mulai memanfaatkan fasilitas di pangkalan

udara tersebut, seiring dengan bertambahnya jumlah penerbangan komersial di kawasan Semarang.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan operasional penerbangan sipil, pemerintah menyerahkan pengelolaan Bandar Udara Ahmad Yani kepada PT Angkasa Pura I (Persero) mulai tanggal 1 Oktober 1995. Meski demikian, pembinaan teknis dan pengawasan tetap berada di bawah kendali Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Dengan berkembangnya arus globalisasi dan kebutuhan akan layanan penerbangan internasional di wilayah Jawa Tengah, pada tanggal 10 Agustus 2004, Menteri Perhubungan menetapkan Surat Keputusan Nomor KM 64 Tahun 2004. Keputusan ini membuka kesempatan bagi Bandara Ahmad Yani untuk melayani penerbangan dari dan ke luar negeri. Fasilitas layanan internasional ini diresmikan secara langsung oleh Gubernur Jawa Tengah pada tanggal 31 Agustus 2004.

Bandar Udara Ahmad Yani Semarang terus berkembang dari tahun ke tahun, baik dari segi infrastruktur, pelayanan, maupun kapasitas penumpang. Bandara ini kini menjadi salah satu gerbang utama lalu lintas udara di Pulau Jawa bagian tengah, melayani penerbangan domestik dan internasional dari berbagai maskapai penerbangan.

Secara geografis, Bandara Ahmad Yani memiliki letak yang strategis, yakni di bagian barat Kota Semarang, berbatasan dengan Kabupaten Kendal di sebelah barat, Kabupaten Demak di timur, Kabupaten Semarang di selatan, serta Laut Jawa di utara. Letaknya yang strategis ini menjadikan Bandara Ahmad Yani sebagai titik penting jalur udara antara Jakarta dan Surabaya, sekaligus sebagai penghubung antara Pulau Jawa dan Pulau Kalimantan.

2.2 Data Umum Maskapai

Kantor Citilink Indonesia Station Semarang berada didalam bandara Jenderal Ahmad Yani, Jalan Puad Ahmad Yani, Tambakharjo, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah. Citilink Indonesia Station Semarang bekerja sama dengan gapura dalam menjalankan operasional penerbangan di *Counter Check In*, boarding gate dan lost and found. Untuk rute yang tersedia di bandara Jenderal Ahmad Yani, Citilink memiliki 2 rute yaitu Semarang – Banjarmasin dan Semarang – Jakarta.

A. Visi Perusahaan

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

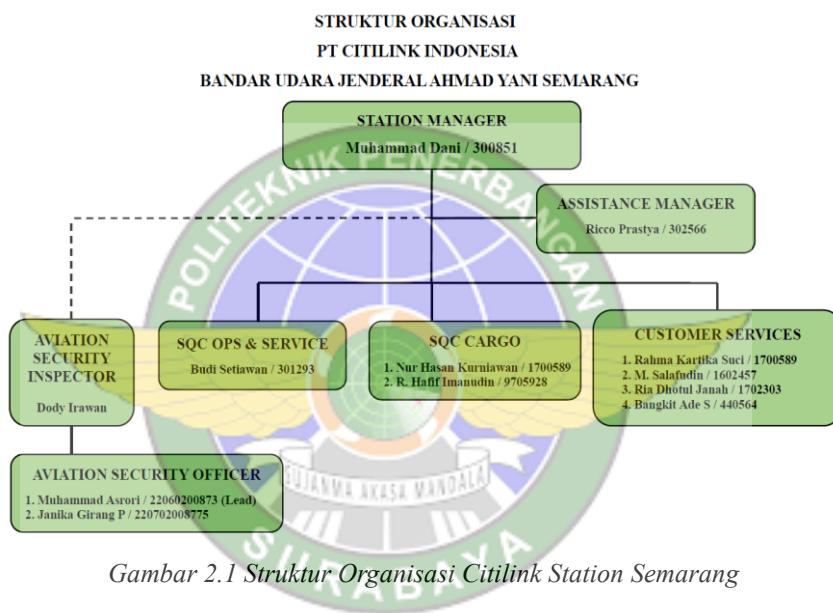
B. Misi Perusahaan

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.

- a. Nama Organisasi : PT Citilink Indonesia Station Semarang
- b. Alamat : Jl. Puad Ahmad Yani, Tambakharjo, Semarang, Jawa Tengah
- c. Telepon : (0778) 7630660
- d. Jam operasional : 06.00-18.00
- e. Rute Penerbangan : Semarang – Banjarmasin
Semarang – Jakarta
- f. Nomer *Counter Check In* : 18 - 22
- g. Kode Bandara : SRG
- h. Free bagasi tercatat : 15 kg
- i. Free bagasi cabin : 7 kg
- j. Jumlah pegawai Citilink : 12 personil
- k. Website Perusahaan : www.citilink.co.id

2.3 Struktur Organisasi

Di PT. Citilink Indonesia Station Semarang, memiliki sebuah struktur organisasi yang berguna untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab sesuai kontrak yang diberikan. Dengan adanya struktur organisasi pembagian kerja, instruksi, tanggung jawab menjadi semakin jelas. Sehingga setiap kegiatan operasional dapat berjalan dengan efektif. Berikut struktur organisasi PT.Citilink Station Semarang.

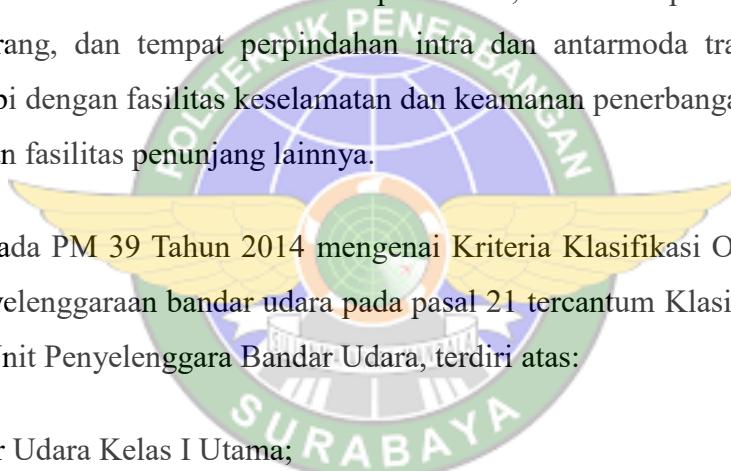


BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandara

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization), bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Selanjutnya Menurut UU No 1 tentang penerbangan, pengertian bandara yaitu kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.



Pada PM 39 Tahun 2014 mengenai Kriteria Klasifikasi Organisasi kantor unit penyelenggaraan bandar udara pada pasal 21 tercantum Klasifikasi organisasi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara, terdiri atas:

- a. Bandar Udara Kelas I Utama;
- b. Bandar Udara Kelas I;
- c. Bandar Udara Kelas II; dan
- d. Bandar Udara Kelas III.

Kebandaraudaraan adalah segalah sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang,kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah (Peraturan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2015).

3.2 Maskapai

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang menyediakan layanan transportasi udara, yang mencakup pengangkutan penumpang dan/atau kargo, serta memiliki atau menyewa armada pesawat untuk melakukan penerbangan. Secara umum, maskapai penerbangan bertanggung jawab atas keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang selama penerbangan, serta memastikan bahwa semua operasional penerbangan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku.

Pendirian maskapai penerbangan di Indonesia diatur oleh sejumlah regulasi, terutama Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Maskapai baru wajib memperoleh Sertifikat Standar Angkutan Udara Niaga dan Sertifikat Operator Pesawat Udara (AOC). Selain itu, ada persyaratan lain seperti modal usaha, kepemilikan pesawat, dan izin rute yang harus dipenuhi.

3.3 Pembayaran

Pembayaran, menurut beberapa ahli, adalah proses perpindahan nilai (uang, barang, atau jasa) dari satu pihak ke pihak lain sebagai imbalan atas barang atau jasa yang diterima, atau untuk memenuhi kewajiban tertentu. Secara lebih luas, sistem pembayaran merujuk pada aturan, lembaga, dan mekanisme yang memungkinkan transfer dana untuk memenuhi kewajiban ekonomi.

Citilink merupakan low cost carrier semua pelayanan selain yang ada dalam perjanjian di tiket dikomersilkan, seperti pembelian extra bagasi , memilih tempat duduk, penanganan seccurity item, ganti nama, sweeping bagasi cabin. Jadi Citilink indonesia mencari pendapatan dengan menjual semua pelayanan lebih kepada penumpang Citilink Indonesia.

3.4 *Check-in Counter*

Check In Counter adalah tempat di bandara di mana penumpang melakukan proses check-in sebelum naik pesawat. Di sini, penumpang akan menyerahkan dokumen perjalanan, bagasi untuk dimasukkan ke dalam pesawat, dan mendapatkan boarding pass yang berisi informasi nomor kursi dan gerbang keberangkatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 185 Tahun 2015 *Check In Counter* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. Jadi penumpang maskapai penerbangan saat memasuki bandara, pintu pertama yaitu adalah *Check In Counter* untuk melakukan check in offline, mendapatkan boarding pass, memasukan bagasi tercatat yang dibawa penumpang dan membeli pelayanan extra atau tambahan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penumpang pesawat.

3.5 Qris

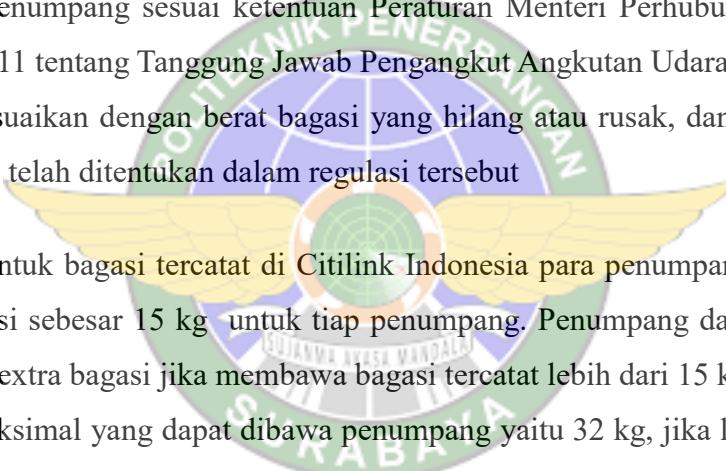
QRIS, atau Quick Response Code Indonesian Standard, adalah standar kode QR nasional untuk memfasilitasi pembayaran digital di Indonesia. Menurut Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), QRIS bertujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan keamanan transaksi pembayaran melalui kode QR. QRIS memungkinkan konsumen melakukan pembayaran dari berbagai aplikasi uang elektronik dan mobile banking dengan memindai satu kode QR yang sama, yang dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia.

Dalam dunia digital sekarang QRIS, sering sekali digunakan dalam semua kegiatan pembayaran yang ada di Indonesia, Hanya dengan *scan* kode QR dari telepon genggam masing masing, kita dapat bertransaksi digital atau online tanpa harus membawa uang cash. Teknologi ini dalam dunia penerbangan membantu para

penumpang yang ingin berpergian hanya dengan membawa uang cash secukupnya dan mempermudah penumpang dalam melakukan transaksi di bandara.

3.7 Bagasi tercatat

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Angkutan Udara, bagasi tercatat adalah barang milik penumpang yang diserahkan dan diterima oleh pengangkut maskapai untuk diangkut di ruang bagasi pesawat udara dengan tanda pengenal bagasi (baggage tag). Bagasi ini tidak dapat diakses oleh penumpang selama penerbangan. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi, maskapai wajib memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Besarnya ganti rugi disesuaikan dengan berat bagasi yang hilang atau rusak, dan nilai maksimal ganti rugi telah ditentukan dalam regulasi tersebut



Untuk bagasi tercatat di Citilink Indonesia para penumpang mendapatkan *free* bagasi sebesar 15 kg untuk tiap penumpang. Penumpang dapat request atau membeli extra bagasi jika membawa bagasi tercatat lebih dari 15 kg. Untuk bagasi tercat maksimal yang dapat dibawa penumpang yaitu 32 kg, jika lebih maka tidak bisa masuk dan dapat dicargokan. Penumpang dapat mendaftarkan bagasi tercatat di *Counter Check In* Citilink Indonesia, dan nantinya bagasi akan ditimbang dan diberi identitas bagasi penumpang atau *baggage tag*, yang nantinya digunakan untuk mengambil bagasi di bandara tujuan.

3.7 Carry on Baggage

Carry on baggage atau bagasi kabin merupakan barang yang dibawa penumpang ke dalam kabin pesawat dan disimpan di kompartemen atas atau di bawah kursi, sehingga tetap dalam pengawasan penumpang. Biasanya terdiri dari

barang-barang pribadi yang dibutuhkan selama penerbangan, seperti tas tangan, tas laptop, kamera, dan dokumen penting.

Untuk bagasi kabin penumpang Citilink Indonesia maksimal yaitu 7 kg yang dapat dibawa kedalam kabin pesawat. Untuk batas ukuran atau dimensi dari bagasi yang dapat dibawa untuk pesawat Airbus A320 yaitu dengan panjang 56 cm, lebar 36 cm dan tinggi 23 cm. Jika melebihi ketentuan dan terkena *sweeping* maka akan dikenakan biaya Rp. 250.000 / bagasi.



BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam menjalankan *On The Job Training* (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya berada di empat lokasi area kerja yaitu maskapai Citilink Indonesia Station Semarang unit *Check In Counter*, *Baggage Service*, *Boarding Gate*, dan *Customer Service*.

4.1.1 *Check In Counter*

Check In Counter tempat penumpang melakukan proses lapor diri sebelum penerbangan kepada petugas maskapai penerbangan. penumpang ditempat ini dapat menyerahkan bagasi, mendapatkan *boarding pass*, dan bisa memilih tempat duduk.

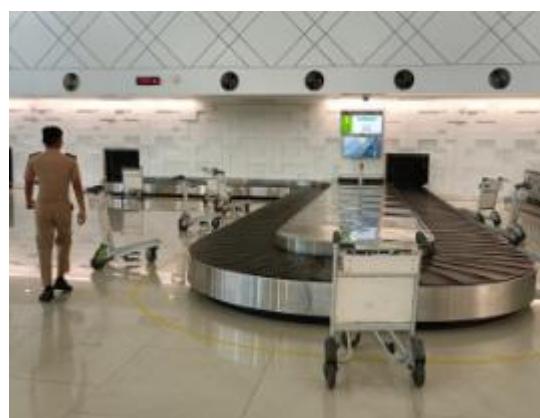
Check In Counter Citilink Indonesia diserahkan tugas kepada pihak ketiga yaitu perusahaan gapura, dan tetap diawasi oleh asoc dan team dari Citiink cabang Semarang. Pihak gapura menghandel kegiatan – kegiatan yang ada di counter Check In, dan membuat laporan keuangan kepada perusahaan Citilink. Untuk jam kerja di unit *Check In Counter* pada 2 jam sebelum pesawat Citilink *boarding*.



Gambar 4.1 Pemasangan Tag Bagasi Di Unit Check In Counter

4.1.2 *Baggage Service*

Baggage service atau *lost and found* merupakan unit pelayanan terhadap bagasi penumpang yang baru saja datang, untuk petugas dari *lost and found* di serah tugaskan kepada perusahaan gapura dan diawasi oleh personel dari Citilink. Pada *lost and found* menangani pelaporan bagasi rusak, tertukar, kehilangan, security item. Salah satu pembeda dari maskapai lain yaitu bagasi semua penumpang di cek bagasi tag yang dibawa oleh penumpang dengan bagasi yang baru turun untuk mengurangi resiko tertukar atau hilang.



Gambar 4.2 Kegiatan Di Unit Lost & Found

4.1.3 *Boarding Gate*

Boarding gate merupakan unit pelayanan untuk mengecek kehadiran dan kesiapan penumpang untuk masuk kedalam pesawat terbang. Pada unit ini petugas memiliki tugas untuk mengecek boarding pass penumpang, mengecek kehadiran penumpang, memanggil penumpang yang belum hadir, menyiapkan pelayanan tambahan seperti um dan wheelchair, dan melakukan sweeping bagasi *carry on baggage* yang tidak menaati aturan yaitu maksimal 7 kg.



Gambar 4.3 Kegiatan Mengarahkan Penumpang Di *Boarding Gate*

4.1.4 *Cutomer Service*

Custumer service merupakan unit yang memiliki tugas untuk menerima keluhan dari penumpang, pembelian tiket secara online, dan menyelesaikan dan membantu permasalahan yang dialami penumpang. Pada unit ini petugas merupakan personel dari Citilink Indonesia. Jam operasional *customer service* yaitu pukul 08.00 sampai last flight pesawat Citilink Indonesia.



Gambar 4.4 kegiatan Customer Service

4.2 Jadwal OJT

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di maskapai Citilink Indonesia dilakukan selama kurang lebih tiga bulan dimulai dari tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 05 juli 2025, berikut jadwal OJT di bandara Citilink Station Semarang.



May-25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
	KAN	JUN	SAE	MG	SE	SEL	RAE	CAN	JUN	SAE	MG	SE	SEL	RAE	CAN	JUN	SAE	MG	SE	SEL	RAE	CAN	JUN	SAE	MG	SE	SEL	RAE	CAN	JUN	SAE					
GEMA	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF													
DAVID	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF												
CHESA	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF												
IMAM	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF												
NISSA	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF												
ALTHA	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF												
LARAS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF												
Jun-25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
	KAN	JUN	SAE	MG	SE	SEL	RAE	CAN	JUN	SAE	MG	SE	SEL	RAE	CAN	JUN	SAE	MG	SE	SEL	RAE	CAN	JUN	SAE	MG	SE	SEL	RAE	CAN	JUN	SAE					
GEMA	OFF	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF										
DAVID	OFF	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF									
CHESA	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF													
IMAM	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF												
NISSA	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF												
ALTHA	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF												
LARAS	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF													
Jul-25	1	2	3	4																																
	SEL	RAE	CAN	JUN																																
GEMA	CS	CS	CS	CS																																
DAVID	CS	CS	CS	CS																																
CHESA	BG	BG	BG	BG																																
IMAM	BG	BG	BG	BG																																
NISSA	LL	LL	LL	LL																																
ALTHA	LL	LL	LL	LL																																
LARAS	LL	LL	LL	LL																																

CS CUSTOMER SERVICE
CI CHECK IN COUNTER
LL LOST N FOUND

JAM MASUK 08.00-LAST FLIGHT

Gambar 4.5 Jadwal OJT Citilink

4.3 Permasalahan



Gambar 4.6 Pembayaran Secara Cash Di Unit Check In Counter



Gambar 4.7 Pembayaran Menggunakan EDC Di Check In Counter

Pada unit *Check In Counter* penumpang melakukan penyerahan bagasi kepada petugas untuk dimaksukan kedalam bagasi tercatat, selain itu pada *Check*

In Counter juga dapat request memilih kursi penumpang, untuk bagasi tercatat gratis yang disediakan Citilink yaitu 15 kg saja, sehingga penumpang yang membawa bagasi berlebih harus membayar extra bagasi penumpang. Berikut harga extra bagasi penumpang Citilink Indonesia Station Semarang :

Route	Harga
SRG - BDJ	96.000/kg
SRG - CGK	65.000/ kg

Tabel 4.1 Harga Extra Bagasi

Pada request pemilihan kursi penumpang di maskapai Citilink Indonesia di rute SRG – BDJ dan SRG – CGK menggunakan pesawat Airbus A320 juga berbayar dibagi menjadi *greenzone+*, *greenzone*, *regular zone+*, *regular zone*. berikut harga request seat penumpang Citilink Indonesia :

Seat	Keterangan	Harga	Fasilitas
Greenzone+	Baris 1	Rp 205.000	Gratis air minum
Greenzone	Baris 2-5	Rp 165.000	Gratis air minum
Greenzone	Baris 12 & 14	Rp 195.000	Gratis air minum
Regularzone+	Baris 6-10	Rp 125.000	Gratis air minum
Regularzone	Baris 11 & 15-31	Rp 85.000	Gratis air minum

Tabel 4.2 Harga Request Seat

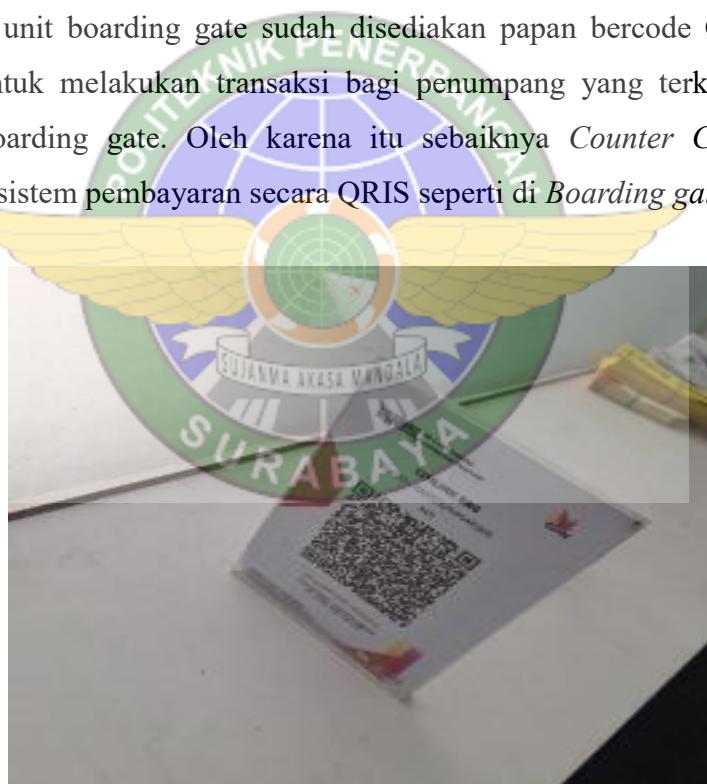
Pada unit ini dalam menjalankan transaksi tersebut hanya bisa secara cash dan menggunakan mesin edc, untuk pembayaran secara QRIS dan papan bercode QRIS belum tersedia, sehingga penumpang tidak bisa melakukan transaksi dengan mudah menggunakan QRIS, hal dapat menyulitkan penumpang dalam menjalankan transaksi ketika penumpang tersebut tidak membawa cash berlebih atau tidak membawa kartu atmnya.

Dampak dari tidak adanya bercode QRIS dan tidak diberlakukannya pembayaran QRIS diantaranya membatasi pilihan pembayaran penumpang,

menurunkan effisensi proses *Check In Counter* dengan pembayaran metode cash yang harus di hitung terlebih dahulu, dan metode pembayaran secara edc penumpang harus mengeluarkan atm terlebih dahulu, mengurangi kepuasan penumpang yang suka terhadap metode *cashless*.

Kelebihan dengan adanya bercode QRIS dan diberlakukannya pembayaran QRIS diantaranya mempercepat proses pembayaran, mempermudah penumpang yang tidak membawa cash berekib, penumpang tinggal *scan* bercode untuk melakukan transaksi di *Counter Check In*, petugas tidak perlu menghitung uang *cash*, meminimalisir kesalahan perhitungan.

Pada unit boarding gate sudah disediakan papan bercode QRIS Citilink Indonesia untuk melakukan transaksi bagi penumpang yang terkena sweeping bagasi di boarding gate. Oleh karena itu sebaiknya *Counter Check In* juga menerapkan sistem pembayaran secara QRIS seperti di *Boarding gate*.



Gambar 4.8 Papan Bercode QRIS di Boarding Gate

4.4 Penyelesaian Masalah

Menurut permasalahan yang didapat maka solusi yang dapat diberikan yaitu untuk pihak maskapai Citilink Indonesia Station Semarang untuk menyediakan papan bercode QRIS dan menyediakan pembayaran dengan metode QRIS di unit *Check In Counter* seperti di unit *Boarding Gate*.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1 Kesimpulan Terhadap Bab VI

Berdasarkan hasil pelaksanaan On the Job Training di maskapai Citilink Indonesia Station Semarang ditemukan permasalahan tidak bisa transaksi menggunakan QRIS dan tidak diesediakan papan bercode QRIS di unit Check In Counter. Hal ini dapat menyulitkan penumpang dalam melakukan transaksi di unit Check In Counter.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan digitalisasi metode pembayaran secara QRIS, perusahaan Citilink dapat menyediakan papan bercode citilink dan menyediakan metode pembayaran bagi penumpang Citilink Indonesia. Pembayaran yang dilakukan secara QRIS nantinya akan dicatat oleh petugas gapura dan dapat difoto atau didokumentasikan bukti pembayarannya melalui memfoto bukti pembayaran di telepon genggam penumpang.

5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Kegiatan OJT bagi taruna/I Diploma III Manajemen Transportasi Udara bertujuan untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh saat pembelajaran didalam kampus Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan ilmu dilapangan yang sesungguhnya.

5.2 Saran

Saran yang dapat disimpulkan dalam pelaksanaan On the Job Training di maskapai Citilink Indonesia Station Semarang yaitu mengingat Citilink Indonesia merupakan perusahaan maskapai penerbangan terkenal di Indonesia, untuk unit Check In Counter disediakan pembayaran QRIS, untuk mempermudah penumpang dan mengikuti perkembangan zaman era digital. Kebanyakan orang pada era sekarang lebih suka metode pembayaran cashless menggunakan QRIS tinggal *Scan* menggunakan ponsel penumpang dan melakukan transaksi pembayaran.

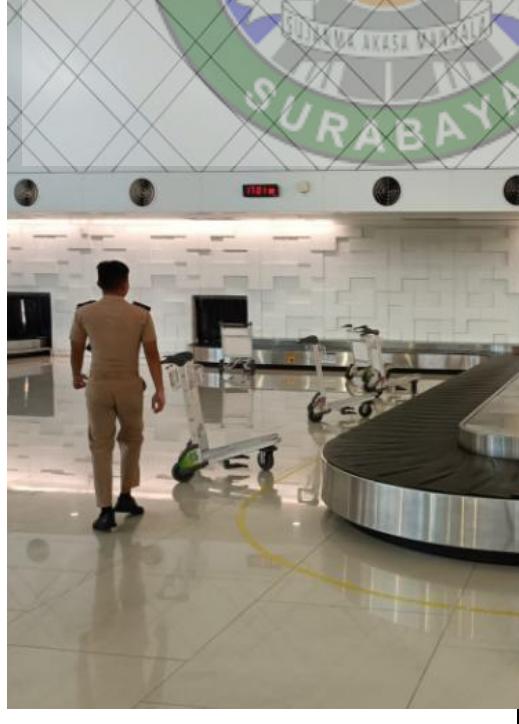


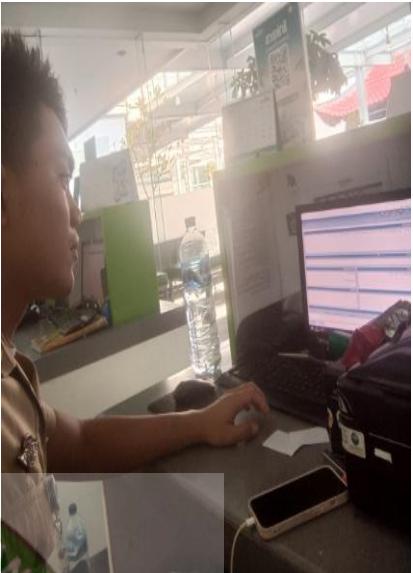
DAFTAR PUSTAKA

- International Civil Aviation Organization. (2024). *Annex 14: Aerodromes*. ICAO.
- International Civil Aviation Organization. (2024). *Annex 17: Security – Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*. ICAO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara*. Kemenhub RI.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 167 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015*. Kemenhub RI.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional*. Kemenhub RI.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Kemenhub RI.
- Peraturan Dirjen Perhubungan Udara. (2015). *KP 21 Tahun 2015 tentang Personel Pengatur Pergerakan Pesawat Udara (Apron Movement Control/AMC)*. Kemenhub RI.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Republik Indonesia. (2003).

LAMPIRAN

Lampiran Kegiatan Ojt

	
<p>Pemasangan bagasi tag di <i>Check In Counter</i></p>	<p>Mengarahkan penumpang untuk masuk ke pesawat di unit <i>Boarding Gate</i></p>
	

Mempersiapkan trolli untuk penumpang Citilink Indonesia di unit <i>Lost and Found</i>	Mengecek calim tag bagasi penumpang supaya tidak tertukar
 Briefing sebelum memulai kegiatan	 Kegiatan di <i>Customer Service</i>



LAMPIRAN QRIS Citilink Indonesia



