

**OPTIMALISASI FASILITAS KERJA UNIT *CUSTOMER SERVICE*  
MASKAPAI CITILINK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PENUMPANG DI BANDAR UDARA ABDULRACHMAN  
SALEH MALANG  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**OORRY KHURULAINI**  
**NIT.30622069**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

### OPTIMALISASI FASILITAS KERJA UNIT *CUSTOMER SERVICE* MASKAPAI CITILINK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA ABDULRACHMAN SALEH MALANG

Oleh :

QORRY KHURUL AINI  
NIT. 30622069

Laporan On The Job Training telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat  
penilaian On The Job Training

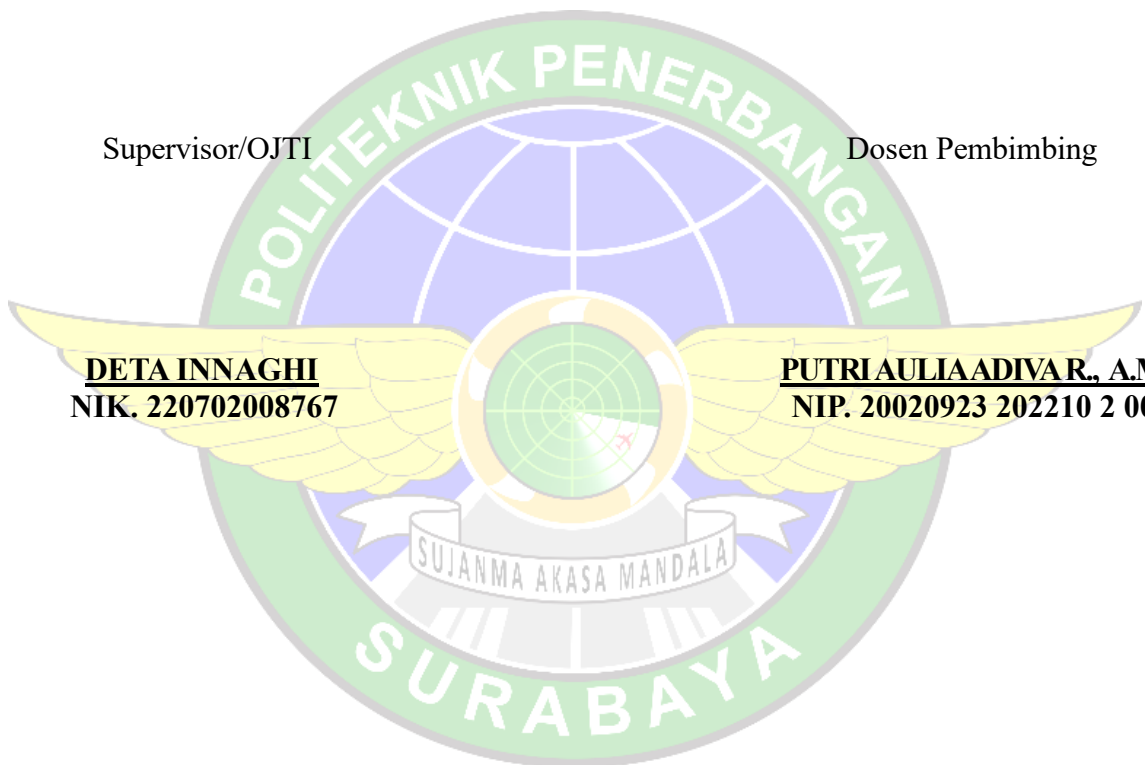
Disetujui Oleh :

Supervisor/OJTI

Dosen Pembimbing

DETA INNAGHI  
NIK. 220702008767

PUTRIAULIAADIVAR., A.Md  
NIP. 20020923 202210 2 001



Mengetahui Station Manager,  
Citilink Malang

BAMBANG BAYU PRAKOSO  
NIK. 300563

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota

**BAMBANG BAYU PRAKOSO**  
NIK. 300563

**DETA INNAGHI**  
NIK. 220702008767

**PUTRI AULIAADIVA R., A.Md.**  
NIP. 20020923 202210 2 001



Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Manajemen Transportasi Udara

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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di Maskapai Citilink Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang mulai tanggal 06 Mei 2025 hingga tanggal 04 Juli 2025 dan menyelesaikan laporan OJT ini.

Laporan OJT ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi setelah melaksanakan praktek kerja di Maskapai Citilink Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Laporan ini juga disusun untuk salah satu syarat kelulusan mata kuliah praktek lapangan pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik penerbangan Surabaya. Adapun tujuan dari kegiatan OJT ini adalah agar para Taruna Poltekbang Surabaya dapat menambah wawasan pengetahuan dan terlibat secara langsung dengan permasalahan yang timbul di lapangan, serta mempraktikkan ilmu yang selama ini diperoleh di kampus Poltekbang Surabaya.

Dalam penulisan laporan OJT ini tentunya terdapat beberapa kendala yang sedikit menghambat proses penulisan. Namun berkat bantuan dari beberapa pihak maka akhirnya laporan ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan ridho, do'a, dukungan dan restu kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan OJT ini dan menyelesaikan laporan.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Mam Lady Silk Moonlight., S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Putri Aulia Adiva Rahmah, A.Md selaku pembimbing penulisan laporan *On The Job Training* (OJT)
5. Bapak Bambang Bayu P selaku *Station Manager* Citilink Malang.
6. Bapak Fajar Indra N, selaku *SOC Service* Citilink Malang.
7. Bapak Deta Innaghi selaku *Supervisor* Citilink Malang
8. Seluruh dosen dan instruktur serta staf pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
9. Semua pihak yang sudah membantu penulisan laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

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

Malang, 30 Juni 2025

QORRY KHURUL AINI

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Manfaat .....	2
1.2.1 Maksud pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	2
1.2.2 Tujuan pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT.....	4
2.1 Sejarah Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.....	4
2.2 Data Umum Maskapai Citilink Indonesia .....	5
2.3 Struktur Organisasi .....	7
BAB III TINJAUAN TEORI .....	12
BAB IV PELAKSANAAN OJT .....	14
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	14
4.2 Jadwal Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	16
4.3 Permasalahan .....	17
4.4 Penyelesaian Masalah .....	18
BAB V PENUTUP .....	21
5.1 Kesimpulan .....	21
5.2 Saran .....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN .....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pintu Keberangkatan Bandara Abdulrachman Saleh Malang .....	4
Gambar 2.2 Ruang Tunggu Internasional Bandara Abdulrachman Saleh Malang .....	5
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Citilink Indonesia .....	7
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Station Malang .....	9
Gambar 4.1 Reservasi Tiket Penumpang .....	14
Gambar 4.2 Petugas <i>Customer Service</i> Melayani Penumpang Pembelian Tiket .....	15
Gambar 4.3 Pemberian Label Bagasi .....	16
Gambar 4.4 Jadwal Kegiatan <i>On The job Training</i> (OJT) Bulan Mei .....	16
Gambar 4.5 Jadwal Kegiatan <i>On The job Training</i> (OJT) Bulan Juni .....	17
Gambar 4.6 Jadwal Kegiatan <i>On The job Training</i> (OJT) Bulan Juli .....	17
Gambar 4.7 Tidak Tersedianya Mikrofon dan <i>Speaker Mic</i> di Area <i>Customer Service</i> .....	18
Gambar 4.8 Kaca Sekat Pelayanan Tidak Bisa Dibuka.....	18
Gambar 4.9 Adanya Mikrofon di Area <i>Customer Service</i> .....	20
Gambar 4.10 Sketsa Penempatan Mikrofon dan <i>Speaker Mic</i> di <i>Customer Service</i> Citilink Malang .....	19
Gambar 4.11 Kaca Sekat Desain <i>Sliding Window</i> .....	20
Gambar 4.12 Sketsa Perbaikan Kaca Sekat Desain <i>Sliding Window</i> .....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Maskapai Citilink Indonesia .....	5
Tabel 2.2 Operasional dan Armada Citilink Indonesia .....	6
Tabel 2.3 Penghargaan Maskapai Citilink .....	6



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya merupakan salah satu Lembaga Pendidikan dibawah Kementerian Perhubungan. Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Lembaga Pendidikan Vokasional yang memiliki tugas pokok yaitu menyelenggarakan program Pendidikan vokasi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dibidang penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya berperan penting dalam mencetak insan-insan perhubungan udara untuk mencapai perkembangan serta keselamatan penerbangan. Komitmen yang kuat diwujudkan dengan adanya fasilitas akademik untuk menunjang kegiatan pembelajaran serta tenaga pengajar yang professional dan berlisensi.

Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki 7 Program Studi diantaranya, Program Studi Teknik Listrik Bandara, Program Studi Lalu Lintas Udara, Program Studi Teknik Navigasi Udara, Program Studi Teknik Pesawat Udara, Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Program Studi Komunikasi Penerbangan, dan Program Studi Teknik Bangunan dan Landasan.

On The Job Training (OJT) menjadi syarat kelulusan bagi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya. Bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman Taruna dalam menerapkan ilmu teori pada proses Pendidikan di kampus, untuk kemudian diaplikasikan dengan praktik secara langsung di lapangan, pada kegiatan ini Taruna juga akan mendapatkan gambaran terkait dinamika dalam dunia kerja pada lingkup pelayanan jasa transportasi udara. Dengan adanya kegiatan *On The Job Training* (OJT), Taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan serta mendapatkan ilmu baru selama pelaksanaan praktik lapangan, mengembangkan ilmu- ilmu *soft skill* diantaranya komunikasi, sosialisasi, *networking*, *leadership*, berpikir kritis berpikir kritis dan *problem solving*, manajemen waktu dan skill-skill yang lain guna menunjang persiapan memasuki dunia kerja setelah lulus dari Politeknik Penerbangan Surabaya.

Pada kegiatan *On The Job Training* (OJT), penulis berkesempatan melaksanakannya di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Selama proses *On The Job Training* (OJT) yang dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan. Pada program On The job Training (OJT) terdapat beberapa unit dipekerjaan, antara lain :



1. *Customer Service*
2. *Check-in Counter*
3. *Passanger Service*
4. *Flight Operation Officer (FOO)*

Unit-unit diatas memiliki permasalahan yang berbeda, maka dari hal-hal tersebut kegiatan *On The Job Training* (OJT) berusaha memberikan Gambaran pada oeserta didik agar dapat memecahkan masalah, memberi solusi, hingga alternatif apa saja yang berkenaan dengan pemecahan suatu masalah pada unit kerja yang disesuaikan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) di Bandar Udara terkait. Diantaranya permasalahan yang berada di bandara ini yaitu kurangnya fasilitas kerja di ruang unit customer service seperti tidak adanya mikrofon untuk berkomunikasi dengan penumpang, kurangnya perlengkapan alat tulis, keyboard komputer yang beberapa huruf tidak bisa ditekan dengan baik, kaca sekat pelayanan yang tidak bisa dibuka untuk melakukan transaksi pembayaran. Dengan ditemukannya permasalahan diatas penulis berharap dapat merumuskan pemecahan untuk mengatasi permasalahan yang ada sehingga dapat mencegah terjadinya pelayanan penumpang yang kurang maksimal.

## **1.2 Maksud dan Manfaat**

### **1.2.1 Maksud pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

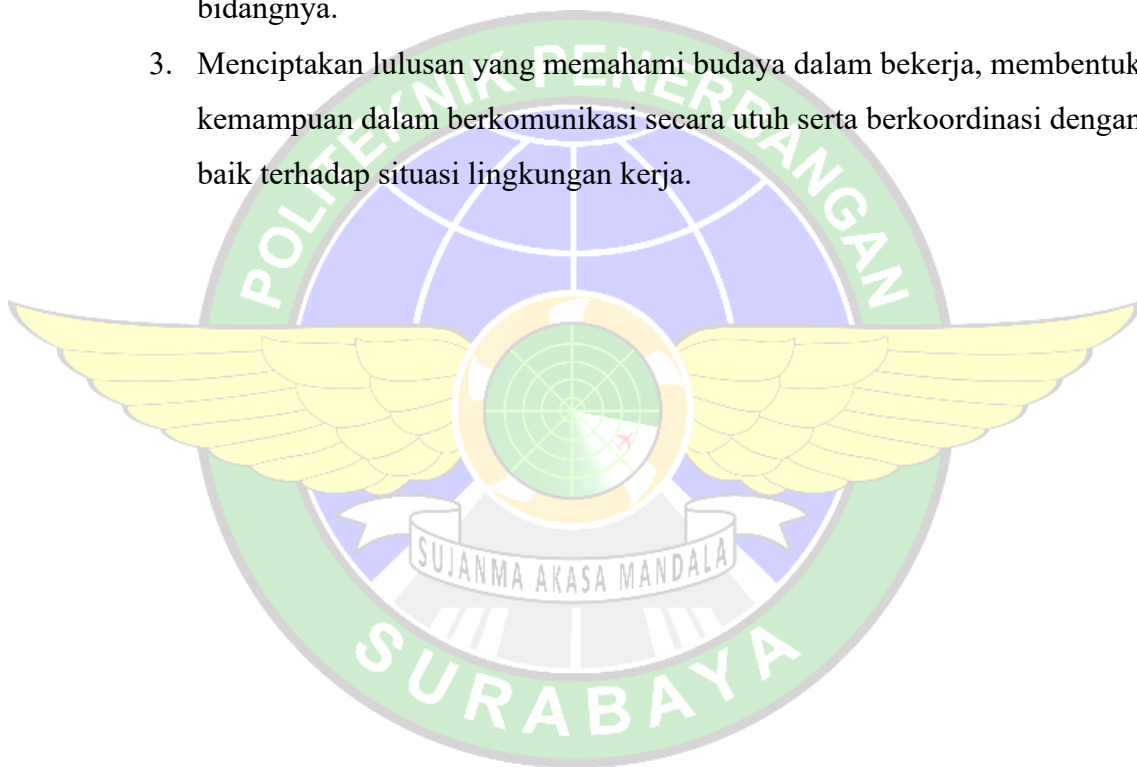
Maksud dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang dilaksanakan oleh Taruna/I Poltekbang Surabaya program studi Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mendapatkan pengalaman guna mempersiapkan diri dari segi fisik maupun psikis sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja.
2. Memiliki kemampuan untuk mengetahui cara untuk menggunakan peralatan sesuai dengan standar operasional prosedur.
3. Memiliki kemampuan untuk menambah pengetahuan dan skill praktek yang tidak didapatkan di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Memiliki kemampuan untuk melatih dan memupuk rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan selama pelaksanaan *On The Job Training*
5. Mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di Bandara serta penyelesaiannya.

### 1.2.2 Tujuan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang dilaksanakan oleh Taruna/I Poltekbang Surabaya program studi Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini merupakan proses yang terorganisir untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, kebiasaan kerja, dan sikap pada taruna pada bidangnya masing-masing.
2. Kegiatan *On The Job Training* (OJT) melatih taruna untuk dapat ditempatkan pada kondisi kerja yang sebenarnya, di bawah bimbingan dan pengawasan dari supervisor dan pegawai yang telah berpengalaman di bidangnya.
3. Menciptakan lulusan yang memahami budaya dalam bekerja, membentuk kemampuan dalam berkomunikasi secara utuh serta berkoordinasi dengan baik terhadap situasi lingkungan kerja.



## BAB II PROFIL LOKASI OJT

### 2.1 Sejarah Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang



Gambar 2.1 Pintu keberangkatan Bandara Abdulrachman Saleh

Bandar Udara Abdulrachman Saleh terletak di Kabupaten Malang, Jawa Timur, Indonesia. Bandara ini memiliki peran penting sebagai bandara sipil dan militer, serta merupakan salah satu bandara tertua di Indonesia. Bandara ini pertama kali dibangun pada era kolonial Belanda sekitar tahun 1930-an sebagai lapangan terbang militer. Pada masa itu, lokasi ini dikenal sebagai Lapangan Terbang Bugis. Lapangan ini dimanfaatkan oleh tentara Belanda sebagai pangkalan udara strategis di wilayah Jawa Timur

Pada masa perjuangan kemerdekaan Indonesia, lapangan terbang ini memiliki peran strategis dan digunakan oleh Tentara Keamanan Rakyat (TKR) untuk kepentingan militer. Setelah kemerdekaan, lapangan ini terus dikembangkan oleh TNI Angkatan Udara. Pada tahun 1952, lapangan udara ini resmi diberi nama Bandar Udara Abdulrachman Saleh, untuk menghormati Letkol Penerbang Abdulrachman Saleh, seorang tokoh pahlawan nasional dan perintis penerbangan militer Indonesia yang gugur dalam tugas saat Agresi Militer Belanda II tahun 1947.

Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan transportasi udara di wilayah Malang dan sekitarnya, bandara ini mulai melayani penerbangan komersial. Operasional sipil bandara dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan. Bandara ini juga menjadi pintu masuk utama menuju destinasi wisata di Malang, Batu, dan sekitarnya, termasuk Gunung Bromo dan pantai selatan Jawa Timur.

Saat ini, Bandara Abdulrachman Saleh memiliki landasan pacu (runway) sepanjang  $\pm 2.300$  meter yang dapat melayani pesawat sekelas Boeing 737 dan ATR. Bandara ini juga memiliki terminal penumpang yang terus dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan dan kapasitas pelayanan, baik untuk rute domestik maupun penerbangan charter. Bandara ini juga tetap menjalankan fungsi sebagai pangkalan militer dari Lanud Abdulrachman Saleh, yang menjadi markas dari beberapa skuadron udara TNI AU, termasuk yang bertugas dalam pengawasan wilayah udara dan operasi kemanusiaan.



Gambar 2.2 Ruang Tunggu Bandara Abdulrachman Saleh

## 2.2 Data Umum Maskapai Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Data Umum Maskapai Citilink Indonesia

Kategori	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Jenis Maskapai	Berbiaya rendah (Low-Cost Carrier)
Didirikan	16 Juli 2001
Entitas Terpisah	Sejak 30 Juli 2012 (dari Garuda Indonesia)
Kantor pusat	Jakarta, Indonesia
CEO	Dewa Kadek Rai
Kode IATA	QG
Kode ICAO	CTV
Callsign	SUPERGREEN
Slogan	“Better Fly, Citilink”
Situs resmi	<a href="http://www.citilink.co.id">www.citilink.co.id</a>
Call center	0804 1 080808
Email	<a href="mailto:info@citilink.co.id">info@citilink.co.id</a>

Alamat kantor pusat	Menara Citicon Lt. 16, Jl. S. Parman Kav. 72, Slipi, Jakarta Barat 11410
---------------------	---

Adapun operasional dan armada dari Citilink Indonesia yaitu:

Tabel 2.2 Operasional dan Armada Citilink Indonesia

Kategori	Informasi
Basis operasi utama	Bandara Soekarno-Hatta & Bandara Juanda
Jumlah destinasi	45 destinasi domestik & regional
Frekuensi penerbangan	>130 penerbangan harian
Program loyalitas	LinkMiles
Airbus A320-200	39 unit (23 dilengkapi Sharklets)
Airbus A320neo	10 unit (4 tidak aktif)
Airbus A330-900neo	2 unit (1 tidak aktif)
ATR 72-600	7 unit (2 tidak aktif)
Boeing 737-500	1 unit (untuk kargo)

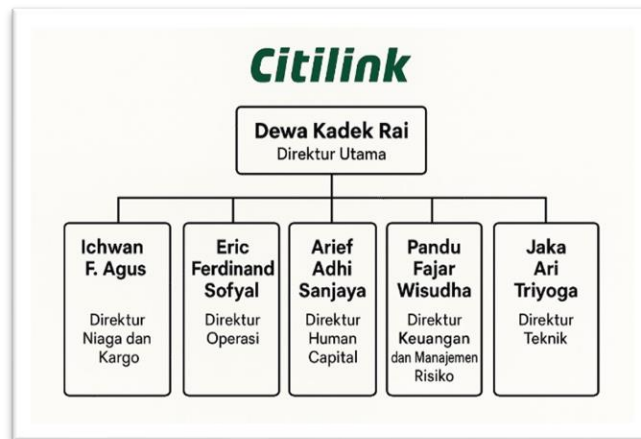
Maskapai Citilink juga pernah memperoleh penghargaan dan reputasi diantaranya yaitu:

Tabel 2.3 Penghargaan Maskapai Citilink

Tahun/Lembaga	Penghargaan
2018 (Skytrax)	Best Low Cost Airline in Asia
2019 (TripAdvisor)	Best Low-Cost Airline in Indonesia
2023 (HR Excellence Award)	Penghargaan dalam Manajemen SDM

## 2.3 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan atau maskapai membutuhkan struktur organisasi yang jelas untuk menunjang jalur koordinasi dan komunikasi antar karyawan, baik perusahaan atau maskapai kecil maupun perusahaan atau maskapai besar. Struktur organisasi memegang peranan penting dalam pembagian peran dan pendistribusian pekerjaan. Berikut struktur organisasi pusat dari maskapai Citilink Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Citilink Indonesia

Berikut adalah penjelasan singkat mengenai tugas dan fungsi jabatan pada struktur manajemen PT Citilink Indonesia yang disusun menyerupai format jabatan struktural seperti contoh:

1. Direktur Utama

Direktur Utama Citilink Indonesia memegang peran tertinggi dalam struktur organisasi dan bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen dan arah strategis perusahaan. Tugas utamanya adalah memastikan pencapaian visi, misi, serta tujuan perusahaan melalui pengambilan keputusan strategis, pengawasan operasional, serta hubungan eksternal dengan pemegang saham, regulator, dan mitra bisnis. Direktur Utama juga memimpin rapat manajemen dan menjadi penentu kebijakan utama dalam pengembangan bisnis, keuangan, dan layanan maskapai.

2. Direktur Niaga dan Kargo

Direktur Niaga dan Kargo bertanggung jawab atas pengelolaan strategi penjualan, pemasaran, dan pengembangan jaringan penerbangan (*network planning*) untuk segmen penumpang maupun kargo. Jabatan ini memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan pendapatan usaha melalui optimalisasi rute, manajemen pendapatan (*revenue management*), kerja sama bisnis, serta peningkatan pangsa pasar. Selain itu, direktur ini juga mengelola layanan logistik dan pengangkutan kargo udara sebagai salah satu sumber pendapatan perusahaan.



### 3. Direktur Operasi

Direktur Operasi bertugas mengawasi seluruh aspek operasional penerbangan Citilink, termasuk jadwal penerbangan, manajemen awak pesawat (*flight crew*), operasional darat (*ground operation*), dan pengendalian kualitas layanan. Posisi ini berperan penting dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan peraturan keselamatan dan keamanan penerbangan yang ditetapkan oleh regulator (seperti Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan ICAO). Direktur Operasi juga bertanggung jawab atas efisiensi operasi serta manajemen risiko teknis operasional.

### 4. Direktur Human Capital

Direktur Human Capital memegang tanggung jawab utama dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan, mulai dari rekrutmen, pengembangan kompetensi, pengelolaan kinerja, hubungan industrial, hingga kesejahteraan karyawan. Jabatan ini juga bertugas merancang strategi pengembangan budaya kerja, organisasi, serta pelatihan dan sertifikasi karyawan, khususnya untuk profesi-profesi yang diwajibkan memenuhi persyaratan regulasi aviasi nasional maupun internasional.

### 5. Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko

Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko bertanggung jawab dalam mengelola keuangan perusahaan secara menyeluruh, termasuk perencanaan anggaran, pelaporan keuangan, pengelolaan kas, dan pengawasan terhadap investasi serta efisiensi biaya. Di samping itu, posisi ini juga mengawasi sistem manajemen risiko korporasi, yang mencakup identifikasi, evaluasi, mitigasi risiko usaha, termasuk risiko keuangan, operasional, dan kepatuhan hukum.

### 6. Direktur Teknik

Direktur Teknik memiliki tanggung jawab utama dalam menjamin kesiapan teknis armada pesawat Citilink. Tugasnya mencakup perawatan dan perbaikan pesawat (*maintenance & repair*), pengawasan program keselamatan teknis, kelaikudaraan, serta pengelolaan suku cadang dan bengkel perawatan (*maintenance facility*). Jabatan ini juga bertanggung jawab memastikan bahwa semua aktivitas teknis berjalan sesuai dengan

peraturan keselamatan penerbangan dan memenuhi standar dari otoritas seperti DGCA (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara) dan EASA (*European Union Aviation Safety Agency*).

Struktur manajemen ini didesain untuk memastikan bahwa seluruh aspek operasional dan bisnis PT Citilink Indonesia berjalan harmonis, efisien, dan selaras dengan standar keselamatan, pelayanan, serta keberlanjutan industri penerbangan.

Adapun struktur organisasi maskapai Citilink cabang Malang yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Citilink Station Malang

Pada gambar di atas menerangkan tentang struktur organisasi yang ada di Citilink Station Malang. Struktur organisasi terdiri dari beberapa komponen penting, yaitu tingkatan jabatan, peran, serta hubungan kerja. Setiap komponen ini saling terkait dan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Berikut penjelasan singkat mengenai tugas dan fungsi jabatan pada struktur di atas:

#### 1. *Station Manager* Malang

*Station Manager* Citilink Malang merupakan pejabat tertinggi maskapai di tingkat bandara yang bertanggung jawab penuh terhadap kelancaran operasional harian penerbangan Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh. Tugas utamanya mencakup pengawasan terhadap semua unit kerja operasional maskapai seperti *check-in*, *boarding*, layanan bagasi, dan keamanan maskapai. Selain itu, *Station Manager* berperan sebagai penghubung antara manajemen pusat Citilink dengan pihak



bandara, otoritas bandara, *ground handling*, dan instansi pendukung lainnya. Ia juga bertanggung jawab atas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), penanganan kondisi tidak normal (*irregularity*), serta memastikan pelayanan yang optimal dan aman kepada penumpang.

## 2. *SQC (Station Quality Control) Service*

*SQC Service* merupakan unit yang berperan dalam pengawasan mutu operasional di tingkat station bandara. Di lingkungan Citilink Malang, *SQC Service* bertanggung jawab mengawasi kesesuaian prosedur pelayanan penumpang, bagasi, dan operasional darat dengan standar yang ditetapkan oleh maskapai dan regulator penerbangan nasional/internasional, serta berkoordinasi dengan *Quality Assurance* di pusat. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa semua layanan kepada penumpang dilakukan secara aman, efisien, dan sesuai regulasi keselamatan (*safety compliance*) dan mutu pelayanan (*service excellence*).

## 3. *Customer Service*

*Customer Service* Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan informasi, bantuan, dan solusi kepada penumpang sebelum, selama, dan sesudah proses penerbangan. Fungsi ini mencakup pelayanan informasi jadwal penerbangan. Petugas *customer service* juga menjadi penghubung antara penumpang dan bagian operasional seperti *check-in counter*, *boarding gate*, dan *baggage claim*, sehingga membantu menjaga kenyamanan dan kepuasan penumpang selama berada di bandara.

## 4. *Aviation Security* Maskapai

*Aviation Security* maskapai Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh merupakan bagian dari unit pengamanan maskapai yang bertugas mendukung fungsi *Aviation Security* bandara dalam hal pemeriksaan penumpang, bagasi, serta perlengkapan pesawat yang menjadi tanggung jawab maskapai. Mereka bertugas melakukan pengawasan terhadap proses pemeriksaan barang bawaan, memastikan tidak ada barang berbahaya masuk kabin atau bagasi terdaftar, serta mendampingi *sweeping* pesawat saat *ground time*.

### **BAB III**

#### **TINJAUAN TEORI**

Pada tinjauan teori membahas mengenai dasar yang digunakan dalam menjelaskan permasalahan yang dibahas pada laporan *On The Job Training* (OJT). Berguna untuk menguatkan argumentasi penulis dalam pengoptimalan fasilitas kerja di unit customer service agar terciptanya pelayanan penumpang yang maksimal:

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

UU No 1 Tahun 2009 mengatur seluruh kegiatan tentang wilayah udara, navigasi penerbangan, pesawat udara, bandar udara, pangkalan udara, angkutan udara, keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lain yang terkait, kelestarian lingkungan Indonesia, semua pesawat udara asing yang melakukan kegiatan dari dan/atau ke wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), juga semua pesawat Indonesia yang berada di luar wilayah NKRI.

2. Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 185 Tahun 2015 yang digantikan oleh Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 30 Tahun 2021.

Peraturan ini mengatur tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara, baik oleh maskapai (operator penerbangan) maupun pengelola bandara. Dalam PM No. 185 Tahun 2015 terdapat poin penting antara lain seperti:

1. Kewajiban maskapai menyediakan pelayanan minimum seperti informasi penerbangan, layanan check-in, boarding, dan penanganan keterlambatan.
2. Hak penumpang dalam keterlambatan dan atau pembatalan penerbangan.
3. Standar minimum fasilitas di bandara dan di dalam pesawat.
4. Mekanisme pengaduan serta tanggung jawab operator penerbangan.

3. Optimalisasi

Optimalisasi merupakan suatu usaha untuk memaksimalkan fungsi dan manfaat dari suatu sumber daya agar dapat digunakan secara efisien dan efektif. Dalam konteks ini, optimalisasi fasilitas kerja berarti memanfaatkan fasilitas kerja secara maksimal untuk mendukung pelayanan yang berkualitas. Tujuan dari optimalisasi fasilitas kerja antara lain yaitu meningkatkan kenyamanan dan keselamatan kerja; meminimalkan waktu dan biaya operasional, meningkatkan efisiensi alur kerja dan komunikasi antar unit; serta mengurangi kelelahan fisik dan stres pekerja.

#### 4. Fasilitas kerja

Fasilitas kerja adalah segala bentuk sarana, prasarana, dan lingkungan fisik yang disediakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas dan produktivitas kerja karyawan. Fasilitas ini mencakup ruang kerja, peralatan, perlengkapan, pencahayaan, ventilasi, keamanan, dan kenyamanan kerja. Menurut Sedarmayanti (2018), fasilitas kerja adalah segala sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung kegiatan operasional kerja. Fasilitas yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan efektivitas dalam melayani penumpang. Menurut Moekijat (2002), fasilitas kerja merupakan sarana fisik yang mempengaruhi efisiensi dan kenyamanan seseorang dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

#### 5. *Customer Service* Maskapai

*Customer Service* (layanan pelanggan) adalah unit atau bagian dari maskapai penerbangan yang bertanggung jawab untuk memberikan bantuan, informasi, dan solusi kepada penumpang baik sebelum keberangkatan, selama perjalanan, maupun setelah tiba di tujuan. Menurut Kotler dan Keller (2009), *“Customer service is a set of activities designed to enhance the level of customer satisfaction.”* Artinya, pelayanan pelanggan merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 6. Bandar Udara

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor PR 21 Tahun 2023 adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat terbang mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

#### 7. Penerbangan

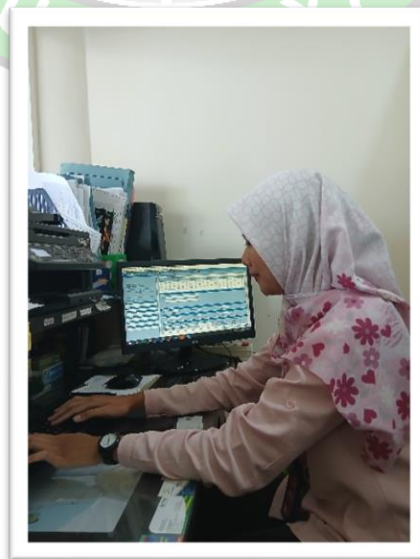
Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

## BAB IV PELAKSANAAN OJT

### 4.1 Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

A. *Customer Service* merupakan unit kerja yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di lingkungan bandar udara. Petugas *Customer Service* memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperoleh melalui pelatihan khusus serta dibekali dengan pengetahuan mendalam mengenai prosedur pelayanan, penanganan keluhan, dan standar operasional maskapai maupun pengelola bandara. Tugas dan tanggung jawab *Customer Service* merujuk pada kebijakan pelayanan maskapai dan operator bandara, serta mengacu pada prinsip umum pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Perhubungan RI, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing maskapai atau otoritas bandara. Adapun tugas dari unit *Customer Service* maskapai Citilink yang ada di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yaitu:

1. Membantu menyelesaikan masalah seperti keterlambatan pesawat, pembatalan tiket, atau kehilangan bagasi pada saat penerbangan.
2. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional sesuai dengan standar Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh Malang.
3. Menangani keluhan dan permintaan khusus dari penumpang,
4. Membantu penumpang untuk mereservasi pembelian tiket secara langsung maupun online



Gambar 4.1 Reservasi tiket penumpang



Gambar 4.2 Petugas *Customer Service* melayani penumpang pembelian tiket

B. *Check-in Counter* merupakan bagian dari unit pelayanan penumpang di bandar udara yang memiliki peran penting dalam proses awal keberangkatan. Petugas ini umumnya berasal dari maskapai penerbangan atau perusahaan ground handling yang bekerja sama dengan maskapai. Mereka dibekali pelatihan khusus terkait prosedur check-in, penanganan bagasi, serta sistem keberangkatan penumpang. Adapun tugas dari petugas Check-in Counter di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yaitu:

1. Memeriksa tiket, identitas diri (KTP/paspor), dan dokumen pendukung lainnya (seperti visa atau surat kesehatan).
2. Memastikan nama pada dokumen sesuai dengan data reservasi.
3. Melakukan input data penumpang ke dalam sistem penerbangan (Departure Control System).
4. Menentukan dan mencetak *boarding pass* (tiket masuk ke pesawat).
5. Menimbang dan mencatat bagasi terdaftar (*Checked baggage*).
6. Memastikan bagasi tidak melebihi batas berat sesuai ketentuan maskapai.
7. Memberikan label bagasi dan mengarahkan bagasi ke sistem penyortiran (*baggage conveyor system*).
8. Menangani penumpang berkebutuhan khusus.
9. Memberikan informasi nomor gate keberangkatan, dan jam *boarding*.





Gambar 4.3 Pemberian label bagasi

C. *Passanger Service* , Unit Pasasi atau *Passenger Service* merupakan salah satu unit penting dalam operasional pelayanan darat (*ground handling*) maskapai penerbangan yang berfokus pada penanganan penumpang sejak kedatangan di bandara hingga keberangkatan dan saat kedatangan kembali. Unit ini menjadi ujung tombak dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang baik bagi penumpang karena bertugas memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan dengan lancar, aman, dan sesuai standar. Pasasi tidak hanya bertanggung jawab terhadap aspek teknis pelayanan, tetapi juga memiliki peran besar dalam membentuk persepsi publik terhadap kualitas layanan maskapai.

D. *Flight Operation Officer* (FOO), *Flight Operation Officer* (FOO) merupakan personel yang memiliki tanggung jawab dalam perencanaan, pengendalian, dan pengawasan operasional penerbangan dari darat. Seorang FOO bertugas menyusun rencana penerbangan (*flight plan*) berdasarkan berbagai data seperti kondisi cuaca, rute, ketersediaan bahan bakar, serta informasi bandara. Selain itu, FOO juga melakukan koordinasi dengan pilot serta pihak terkait guna memastikan seluruh aspek operasional berjalan sesuai standar keselamatan dan efisiensi. Dalam operasional maskapai, FOO sering disebut sebagai “copilot di darat” karena memiliki tanggung jawab teknis yang sangat penting sebelum penerbangan dilaksanakan.

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

JADWAL DIRAS PAK UTAMA BULAN MEI																																CITILINK	
No	Nama	May 2022																															
		DATE																															
		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	
1	Candira Bayu Andiamoyah	X	X	X	X	X	X	X	X	X	P	P	P	P	X		P	P	P	P	P	P	X		P	P	P	P	P	X		P	P
2	Rizky Akbar Nur Pratama										P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	X		P	P	P	P	P	X		P	P
3	Farhan Pandhu Pramuadita										P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	X		P	P	P	P	P	X		P	P
4	Gorry Kharul Ain	X	X	X	X	X	X	X	X	X	P		P	X		P	P	P	P		X		P	P	P	P	X	X	P	P	P	P	P

Jam Operasional : 09.30 - 15.30 WIB

Malang, 05 Mei 2022

Gambar 4.4 Jadwal Kegiatan *On The Job Training* bulan Mei

JADWAL DINAS PKL CITILINK BULAN JUNI																																Citilink	
No	Nama	May 25																															
		DATE																															
		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	
1	Candra Bayu Andrianyah	P	P	P	P				P	P	P																						
2	Rizky Akbar Nur Pratama	P	P	P					P	P	P				P	P	P				P	P	P	P	P				P	P	P	P	P
3	Farhan Pandhu Pramudita	P			P	P						P	P	P	P	P	P				P	P	P	P	P			P	P	P	P	P	P
4	Donny Khurul Ain		P	P	P	P						P	P	P	P			P	P	P	P	P					P	P	P	P			P
Jam Operasional : 09.30 - 15.30 WIB																																	
Malang, 01 Juni 2022																																	

Gambar 4.5 Jadwal Kegiatan On The Job Training bulan Juni

JADWAL DINAS PKL CITILINK BULAN JULI																																
No	Nama	May 25																														
		DATE																														
		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
1	Candra Bayu Andrianyah	P	P	P	P																											
2	Rizky Akbar Nur Pratama	P	P	P	P																											
3	Farhan Pandhu Pramudita	P	P	P	P																											
4	Donny Khurul Ain	P	P	P	X																											

Jam Operasional : 09.30 - 15.30 WIB

Malang, 01 Juni 2025

Gambar 4.6 Jadwal Kegiatan On The Job Training bulan Juli

### 4.3 Permasalahan

Bandar udara Abdulrachman Saleh Malang saat ini memiliki 3 maskapai penerbangan yang beroperasi. Salah satunya yaitu maskapai Citilink yang beroperasi dari jam 12.40 – 14.40 jika tidak terjadi *delay* pesawat. Salah satu unit kerja di maskapai citilink yaitu adalah customer service. Customer service maskapai citilink sendiri berfungsi untuk melayani pembelian tiket, menangani keluhan dan masalah penumpang, memberikan informasi penerbangan dan lain sebagainya.

Fasilitas kerja merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap maskapai penerbangan, termasuk unit customer service. Fasilitas kerja yang memadai berperan dalam mendukung kelancaran operasional dan pelayanan kepada penumpang. Maskapai Citilink sebagai salah satu operator penerbangan yang melayani rute dari dan menuju Bandara Abdulrachman Saleh Malang, melalui unit customer service-nya, dituntut untuk menyediakan pelayanan prima yang sesuai dengan standar pelayanan penerbangan sipil yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Customer service maskapai bertanggung jawab dalam memberikan informasi penerbangan, menangani keluhan dan membantu kebutuhan penumpang selama berada di bandara, melayani pembelian tiket pesawat penumpang. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, penulis menemukan bahwa terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas customer service, di antaranya yaitu fasilitas kerja yang belum optimal. Beberapa permasalahan yang diidentifikasi antara lain:

1. Tidak tersedianya mikrofon di meja informasi customer service dapat menimbulkan kendala yaitu seperti penumpang tidak mendengar jelas informasi apa yang disampaikan oleh petugas customer service hal ini dapat mengakibatkan terjadinya kebingungan atau bahkan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas.



Gambar 4.7 Tidak tersedia mikrofon dan *speaker mic* di area *customer service*

2. Belum optimalnya fungsi dari kaca sekat pelayanan di *customer service* yang tidak bisa dibuka untuk melakukan transaksi pembayaran ataupun memberikan dokumen. Hal tersebut dapat membuat penumpang tidak nyaman karena kesusahan untuk melakukan pembayaran dengan EDC karna tidak bisa menekan tombol EDC untuk pin pembayaran dan menerima dokumen dengan tidak baik.



Gambar 4.8 Kaca sekat pelayanan tidak bisa di buka

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka diperlukan sebuah solusi dari masalah yang ada agar terciptanya pelayanan yang baik dan nyaman dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di Citilink *Station* Malang Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang.

1. Pengadaan Mikrofon Dua Arah (*Intercom System*) atau *Speaker Mic*.

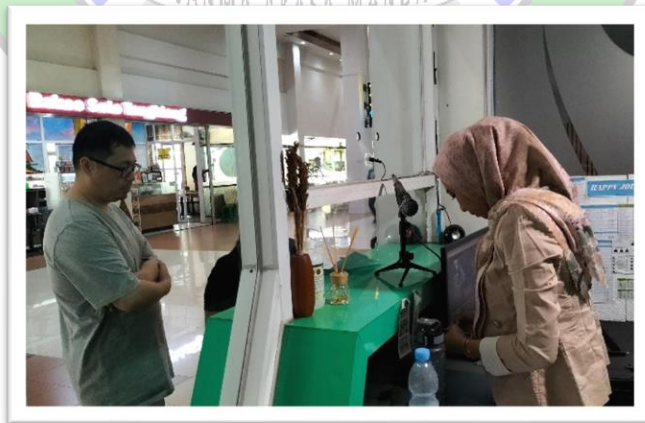
Dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan informasi di area *customer service* dari pihak maskapai citilink, dibutuhkan pengadaan perangkat komunikasi khusus seperti



*intercom system* dua arah yang dirancang untuk situasi semacam ini. *Intercom* dua arah merupakan perangkat komunikasi yang memungkinkan suara ditransmisikan dari dua arah secara bersamaan tanpa perlu menekan tombol atau menggunakan perangkat genggam. Sistem ini biasanya terdiri dari unit mikrofon dan speaker yang ditempatkan di kedua sisi kaca, satu sisi untuk petugas dan satu sisi untuk penumpang. Selain *intercom system*, *speaker mic* khusus (*desktop microphone speaker*) juga bisa digunakan sebagai alternatif. Perangkat ini juga memungkinkan komunikasi dengan suara yang jernih tanpa harus menaikkan volume suara secara signifikan. *Speaker mic* dirancang agar dapat menangkap suara dari jarak dekat, lalu memperkuat dan meneruskannya ke sisi lain, meskipun terhalang kaca atau akrilik sekat.

Dengan adanya perangkat ini, proses komunikasi akan menjadi jauh lebih efisien dan profesional. Petugas tidak perlu lagi berteriak untuk dapat didengar penumpang, sehingga tidak hanya meningkatkan kenyamanan komunikasi, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang lebih ramah dan tenang. Selain itu, dari sisi estetika dan fungsionalitas, penggunaan *intercom* atau *speaker mic* di area layanan publik juga menjadi simbol penerapan teknologi dan modernisasi pelayanan publik, sesuai dengan standar pelayanan prima di lingkungan bandara.

Pengadaan perangkat ini harus dilakukan melalui koordinasi dengan unit pengelola fasilitas dan teknologi informasi bandara. Petugas juga perlu mendapatkan pelatihan singkat terkait penggunaan dan pemeliharaan dasar alat ini untuk memastikan perangkat dapat digunakan secara maksimal dan berkelanjutan.



Gambar 4.9 Adanya Mikrofon di area Customer Service

Dapat dilihat pada gambar 4.9 bahwa terdapat mikrofon dan speaker mic di area *customer service*. Dimana fasilitas kerja ini sangat membantu untuk berkomunikasi secara baik dan nyaman dengan penumpang.

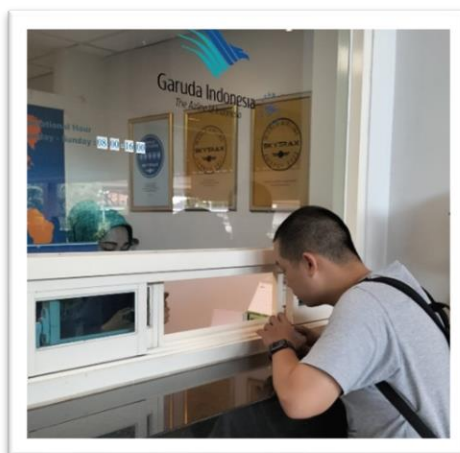
Jika diterapkan di area *customer service* maskapai citilink malang sebagai berikut :



Gambar 4.10 Sketsa penempatan mikrofon dan *speaker mic* di *customer service* citilink Malang

2. Perbaiki dengan memodifikasi kaca sekat menjadi *sliding window* secara horizontal ataupun vertikal.

Permasalahan kaca sekat pelayanan yang tidak bisa dibuka memang menjadi hambatan dalam layanan publik, khususnya di lingkungan *customer service* bandara yang membutuhkan kecepatan, kenyamanan, dan keterbukaan komunikasi. Oleh karena itu, untuk mengatasi kendala pelayanan akibat kaca sekat yang tidak dapat dibuka, diperlukan langkah teknis berupa penyesuaian desain fisik fasilitas, tanpa mengesampingkan aspek keamanan, kenyamanan, dan estetika ruang layanan publik. Salah satu solusi praktis dan fungsional adalah dengan melakukan perbaikan modifikasi sebagian kaca menjadi *sliding window*, yaitu kaca geser yang dapat dibuka dan ditutup sesuai kebutuhan, baik secara horizontal maupun vertikal.

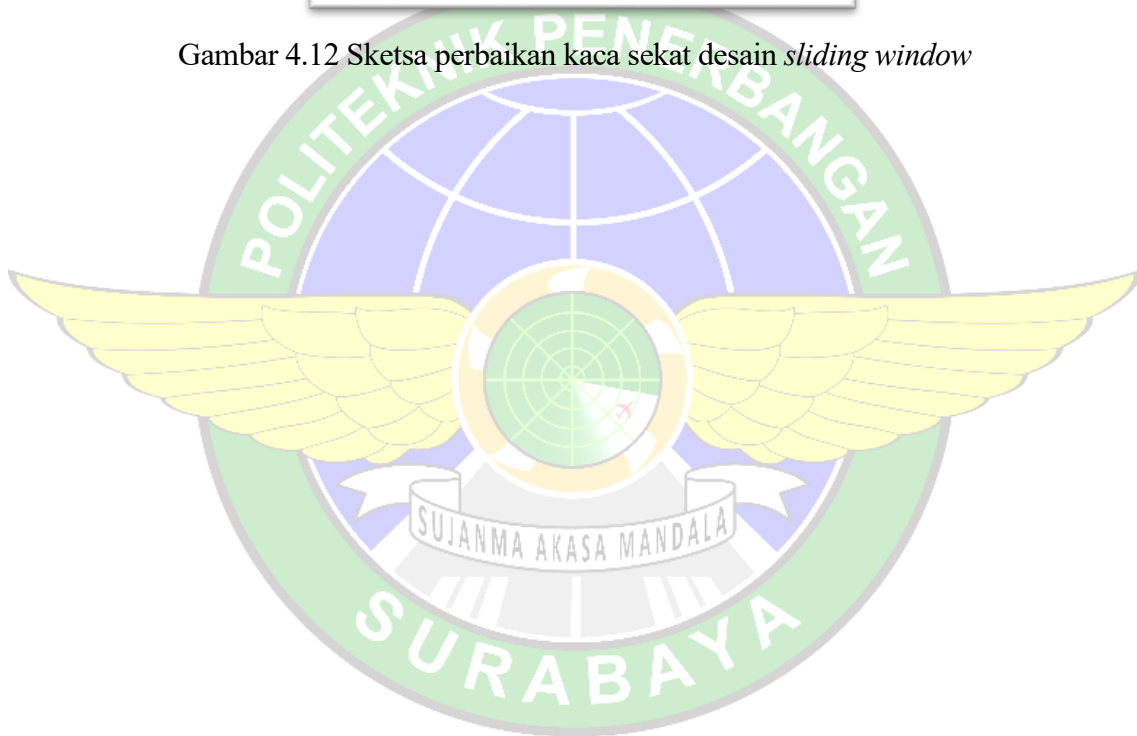


Gambar 4.11 Kaca sekat desain *sliding window*

Dapat dilihat pada gambar 4.11 terdapat kaca sekat di area customer service maskapai dapat di buka maupun digeser. Hal tersebut dapat membuat pelayanan menjadi mudah khususnya untuk melakukan pembayaran, memberikan dokumen atau pun lainnya. Jika diterapkan di *customer service* malang sebagai berikut :



Gambar 4.12 Sketsa perbaikan kaca sekat desain *sliding window*



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Menurut pengamatan dan penelitian yang dilakukan oleh penulis selama melakukan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Fasilitas kerja di area *customer service* maskapai Citilink masih belum optimal dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada penumpang.
2. Terdapat beberapa faktor yang membuat penumpang tidak nyaman dalam berkomunikasi dengan *customer service* yaitu seperti tidak adanya mikrofon dan speaker mic, serta kaca sekat pelayanan yang tidak berfungsi dengan benar.
3. Perlu penyesuaian ataupun perbaikan kembali fasilitas kerja di area *customer service* khususnya di maskapai citilink.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan saran yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan penyediaan mikrofon dan speaker mic karena dengan alat ini akan sangat membantu dalam memperlancar komunikasi antara petugas dan penumpang, terutama dalam kondisi ramai atau ketika suara dari balik sekat tidak terdengar dengan jelas.
2. Melakukan perbaikan kaca sekat yang tidak bisa dibuka dengan cara memodifikasi menjadi desain *sliding window* yang nantinya akan mempermudah proses dalam transaksi maupun menyerahkan dokumen.
3. Melakukan koordinasi dengan teknisi di bandara untuk melakukan perbaikan dari fasilitas kerja yang akan di optimalkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Jakarta.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 153 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Bandar Udara*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik..
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15<sup>th</sup> ed)*. New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Citilink Indonesia. (2023). *Profildan Informasi Perusahaan*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7<sup>th</sup> ed)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mayasopa, R. P. (2023). *Pengaruh sistem web check-in terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*. Skripsi, STTKD Yogyakarta.
- Belae Sili, M. N. (2022). *Kapasitas dan strategi pengembangan pelayanan penumpang PT Citilink di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Consilium: Education and Counseling Journal.
- Kurniatun, M., & Hodi, S. I. P. (2023). *Pengaruh kualitas layanan LCC Citilink terhadap kepuasan wisatawan di Bandara Internasional Lombok*. Jurnal Jumbiku.
- Marselindo, M. F., & Puspitasari, Y. A. (2025). *Pengaruh penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda*. Jurnal Transformasi Bisnis Digital.



## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 FORM JADWAL KEGIATAN HARIAN

NAMA : QORRY KHURUL AINI

NIT : 30622069

LOKASI : MASKAPAI CITILINK BANDAR UDARA ABDULRACHMAN  
SALEH MALANG

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Mei Minggu Ke-1 (Pertama)
A. UNIT KERJA: Customer service, check-in, passenger service, food		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	5/5/2025	Pengenalan unit kerja di maskapai Citilink
Selasa	6/5/2025	Membuat Pass bandara
Rabu	7/5/2025	Zoom training dari pihak maskapai Citilink
Kamis	8/5/2025	Zoom training dari pihak maskapai Citilink
Jum'at	9/5/2025	Zoom training dari pihak maskapai Citilink
Sabtu	10/5/2025	Belajar cara reservasi tiket pesawat
Minggu	11/5/2025	Memasang label bagasi penumpang
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengetahui cara untuk merelevansi tiket pesawat		
2. Menambah ilmu dan materi training Citilink		
3. Mengetahui bagaimana cara untuk menaruh bagasi penumpang		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
-		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna

Halaman | 2

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Mei Minggu Ke-2 (Kedua)
A. UNIT KERJA: Customer service, check-in, passenger service		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	12/5/2025	Input data penumpang saat check-in
Selasa	13/5/2025	Libur
Rabu	14/5/2025	Libur
Kamis	15/5/2025	Check-list seat penumpang saat boarding
Jum'at	16/5/2025	Melihat surat masuk dari lift bandara
Sabtu	17/5/2025	Memasang label bagasi penumpang
Minggu	18/5/2025	Libur
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengetahui bagaimana cara input data penumpang saat check-in		
2. Mengetahui cara proses boarding pesawat		
3. Mengetahui cara untuk menaruh bagasi penumpang		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
-		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna

Halaman | 3

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Mei Minggu Ke-3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA: Customer service, check-in, passenger service		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	19/5/2025	Libur
Selasa	20/5/2025	Input pembayaran maskapai Citilink
Rabu	21/5/2025	Check-list seat penumpang saat boarding
Kamis	22/5/2025	Memasang label bagasi penumpang
Jum'at	23/5/2025	Check nomor label bagasi penumpang arrival
Sabtu	24/5/2025	Reservasi tiket untuk penumpang
Minggu	25/5/2025	Libur
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengetahui cara menginput pembayaran maskapai Citilink		
2. Mengetahui cara mengecek label bagasi penumpang arrival		
3. Mengetahui cara untuk merelevansi tiket pesawat		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
-		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna

Halaman | 4

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Mei Minggu Ke-4 (Keempat)
A. UNIT KERJA: Customer service, check-in, passenger service		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	26/5/2025	Libur
Selasa	27/5/2025	Input pembayaran maskapai Citilink
Rabu	28/5/2025	Check-list seat penumpang saat boarding
Kamis	29/5/2025	Memasang label bagasi penumpang
Jum'at	30/5/2025	Reservasi tiket untuk penumpang
Sabtu	31/5/2025	Monitoring pergerakan pesawat dengan SPV di airport
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengetahui cara input pembayaran maskapai Citilink		
2. Mengetahui pengawasan pergerakan pesawat di airport		
3. Mengetahui cara merelevansi tiket pesawat		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
-		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna

Halaman | 5

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Juni Minggu Ke-1 (Pertama)
A. UNIT KERJA: Customer service, check-in, Passenger service		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Minggu	1/6/2025	Libur
Senin	2/6/2025	Mencatat Surat masuk dan upi bandara
Selasa	3/6/2025	Input data bagasi penumpang saat check-in
Rabu	4/6/2025	Reservasi tiket untuk penumpang
Kamis	5/6/2025	Check-list seat penumpang saat boarding
Jumat	6/6/2025	Libur Idul Adha
Sabtu	7/6/2025	Libur Idul Adha
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengetahui surat apa saja yang masuk dari upi bandara		
2. Mengetahui cara reservasi tiket pesawat		
3. Mengetahui cara input bagasi penumpang saat check-in		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisor):		
-		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna

Halaman | 2

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Juni Minggu Ke-2 (Kedua)
A. UNIT KERJA: Customer service, check-in, Passenger service		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Minggu	8/6/2025	Libur
Senin	9/6/2025	Libur
Selasa	10/6/2025	Memasang label bagasi penumpang
Rabu	11/6/2025	Check-list seat penumpang saat boarding
Kamis	12/6/2025	Check nomor label bagasi penumpang arrival
Jumat	13/6/2025	Reservasi tiket untuk penumpang
Sabtu	14/6/2025	Memasang label bagasi penumpang
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengetahui cara check list seat penumpang saat boarding		
2. Mengetahui cara check nomor label bagasi penumpang arrival		
3. Mengetahui cara reservasi tiket penumpang		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisor):		
-		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna

Halaman | 3

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Juni Minggu Ke-3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA: Customer service, check-in, Passenger service, FOO		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Minggu	15/6/2025	Libur
Senin	16/6/2025	Libur
Selasa	17/6/2025	Reservasi tiket penumpang
Rabu	18/6/2025	Monitoring pergerakan pesawat dengan spu di apron
Kamis	19/6/2025	Memasang label bagasi penumpang
Jumat	20/6/2025	Input data bagasi penumpang saat check-in
Sabtu	21/6/2025	Belajar FOO dengan Plakat ground handling
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengetahui cara reservasi tiket pesawat		
2. Mengetahui cara pengawasan pergerakan pesawat di apron		
3. Mengetahui laras tentang FOO		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisor):		
-		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna

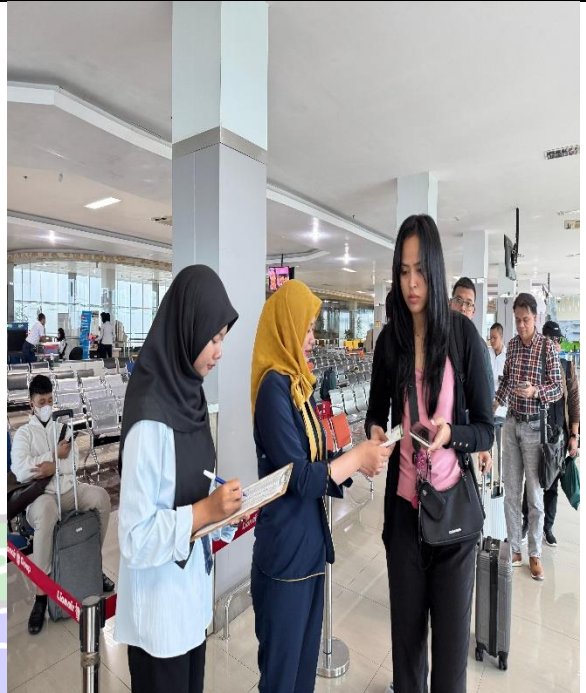
Halaman | 4



## LAMPIRAN 2 FOTO KEGIATAN OJT



Melakukan sweeping kardus pada saat boarding pesawat



Melakukan Check list seat penumpang di boarding gate



Input jumlah bagasi penumpang dan memasang label bagasi penumpang



Penerimaan OJT di maskapai Citilink Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang





Monitoring pengawasan pergerakan pesawat di area apron



Check nomor label bagasi penumpang di kedatangan

