

**PROSES CHECK IN PENUMPANG CITILINK INDONESIA  
STATION HALIM PERDANAKUSUMA DI ERA  
DIGITALISASI 4.0  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**TRIA REZA PUTRI**  
**NIT. 30622073**

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

**PROSES CHECK IN PENUMPANG CITILINK INDONESIA  
STATION HALIM PERDANAKUSUMA DI ERA  
DIGITALISASI 4.0  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**TRIA REZA PUTRI**  
**NIT. 30622073**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

PROSES CHECK IN PENUMPANG CITILINK INDONESIA STATION  
HALIM PERDANAKUSUMA DI ERA DIGITALISASI 4.0  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025

Oleh :

TRIA REZA PUTRI

NIT. 30622073

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi salah satu syarat penilaian *On the Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh:

Manajer Operasi



DIMAS ENGGARISTIANTO

NIP. 302415

Dosen Pembimbing



PARAMITA DWIN S. S. M. S. M.

NIP. 19890102 201012 2 006

Mengetahui,

Station Manager Citilink Indonesia Station Bandara Udara Halim Perdanakusuma Jakarta



AEROPATRI WIBOWO

NIP. 300238



## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 24 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Ketua



APROPPARIE WIBOWO  
NIP. 300238

Tim Penguji

Sekretaris



DIMAS ENGGARISTANTO  
NIP. 302415

Anggota



PARAMITA DWIN SST MS ASM  
NIP. 19890102 201012 2 006

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.  
NIP. 19871109 200012 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya. Laporan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan di Bandar Udara Halim Perdanakusuma ini dapat diselesaikan dengan baik.


Laporan *On the Job Training* (OJT) ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (*daily work*) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggungjawabnya selama melaksanakan OJT yang wajib disusun oleh taruna yang melaksanakan OJT dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

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

1. Bapak Aeropp Arif Wibowo, selaku Kepala Station Manager Class A.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara.
3. Ibu Paramita Dwi N, S,ST ,MS.ASM. selaku dosen pembimbing kegiatan *On the Job Training*.
4. Bapak Dimas Enggaristiano selaku Manajer Operasi.
5. Pada Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Teman-teman *On the Job Training* yang saling mendukung dan berbagi, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak turut membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Tak ada gading yang tak retak. Tentunya karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, kami memohon maaf. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Jakarta, 24 Juni 2025

  
Tri Reza Putri  
NIT. 30622073

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> .....	2
1.2.1 Maksud Bagi Kampus.....	2
1.2.2 Maksud Bagi Taruna/i .....	3
1.2.3 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> .....	3
BAB II    PROFIL LOKASI OJT .....	5
2.1 Sejarah Singkat .....	5
2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta .....	5
2.1.2 PT. Citilink Indonesia .....	7
2.2 Data Umum.....	10
2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia .....	10
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Cabang Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta .....	10
2.5 Visi dan Misi Perusahaan .....	11
2.6 Tipe Penerbangan.....	11
2.7 <i>Aircraft Information</i> .....	11
2.8 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia <i>Station</i> Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	11
2.9 Kebijakan Perusahaan .....	12
BAB III    TINJAUAN TEORI .....	18
3.1 Check-in.....	18
3.2 <i>Penumpang</i> .....	19
3.3 Digitalisasi 5.0 .....	19



BAB IV	PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING .....	21
4.1	Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> .....	21
4.1.1	Wilayah Kerja .....	21
4.2	Jadwal .....	27
4.3	<i>Ground Operational Manual</i> .....	27
4.3.1	Mitigasi .....	28
4.3.2	Proses Check-In (Normal) .....	29
4.3.3	Sistem Down yang Direncanakan.....	30
4.3.4	Sistem Down Tidak Direncanakan.....	31
4.3.5	Sistem Naik-Turun (System Up and Down).....	32
4.4	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 .....	32
4.5	Permasalahan .....	34
4.6	Penyelesaian Masalah .....	36
BAB V	PENUTUP .....	38
5.1	Kesimpulan Permasalahan Bab 4 .....	38
5.2	Kesimpulan Pelaksanaan OJT.....	39
5.3	Saran Permasalahan Bab 4.....	39
5.4	Saran Pelaksanaan OJT.....	40
DAFTAR PUSTAKA	.....	46
LAMPIRAN	.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta .....	6
Gambar 2.2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	6
Gambar 2.3 Logo Maskapai Citilink.....	8
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim perdanakusuma .....	10
Gambar 2.5 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta .....	12
Gambar 4.1 Jadwal On the Job Training.....	27
Gambar 4.2 Jadwal On the Job Training Bulan Juni.....	27
Gambar 4.3 Jadwal On the Job Training Bulan Juni – Juli .....	27
Gambar 4.2 Permasalahan Check-In Online .....	35





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	10
Tabel 2.2 Profil Perusahaan PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma .....	10
Tabel 2.3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia.....	11
Tabel 2.4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia.....	13
Tabel 2.5 Waktu dan Tutup Check-In.....	16



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1. Dokumentasi On the Job Training .....	47
Lampiran B-1. Surat Pengantar On the Job Training .....	49



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT**

*On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu metode pembelajaran praktik yang wajib ditempuh oleh mahasiswa sebagai bagian dari kurikulum pendidikan vokasi di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung di lingkungan kerja nyata, sehingga mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam kegiatan operasional di industri penerbangan. Melalui OJT, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kompetensi profesional, memahami tantangan di lapangan, serta memperoleh wawasan mengenai standar dan prosedur yang berlaku di dunia aviasi.

Politeknik Penerbangan Surabaya (Poltekbang Surabaya) merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi di bawah Kementerian Perhubungan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi bidang penerbangan. Kampus ini memiliki berbagai program studi yang bertujuan mencetak sumber daya manusia yang unggul, profesional, dan siap kerja di industri penerbangan nasional maupun internasional. Salah satu program studi yang ada di Poltekbang Surabaya adalah Manajemen Transportasi Udara (MTU), yang membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan keterampilan di bidang operasional, pelayanan penumpang, manajemen bandar udara, serta regulasi penerbangan sipil.

Selama pelaksanaan OJT, mahasiswa dari program studi Manajemen Transportasi Udara mendapatkan kesempatan untuk belajar langsung di berbagai unit pelayanan bandar udara maupun maskapai. Salah satu lokasi penempatan adalah Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta yang menjadi salah satu bandara domestik penting di wilayah ibukota. Dalam kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya mengamati tetapi juga turut terlibat dalam proses pelayanan penumpang, termasuk proses *check-in*, *boarding*, serta pelayanan *ground handling*. Dari kegiatan ini, mahasiswa dapat menemukan berbagai permasalahan operasional yang terjadi di lapangan dan dijadikan topik studi untuk penyusunan laporan OJT.

Salah satu permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan OJT di Bandara Halim Perdanakusuma adalah terkait sistem check-in online Citilink. Di era digital, maskapai penerbangan dituntut untuk menyediakan layanan mandiri berbasis daring, termasuk check-in online melalui situs resmi atau aplikasi. Citilink telah menerapkan kebijakan agar penumpang melakukan check-in online sebelum keberangkatan guna mempercepat proses boarding, mengurangi antrean di bandara, dan menghindari penumpang tertinggal penerbangan. Namun, dalam praktik pelaksanaan di Bandara Halim Perdanakusuma, sistem tersebut sering mengalami gangguan atau error teknis, terutama pada waktu sibuk dan menjelang jam tutup boarding, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan serta peningkatan beban kerja petugas ground handling.

Selama pelaksanaan OJT, ditemukan bahwa ketika banyak penumpang mencoba mengakses website check-in Citilink secara bersamaan, sistem sering kali gagal berfungsi secara optimal. Masalah yang muncul seperti laman website tidak dapat dibuka, boarding pass tidak muncul, atau terjadi time out saat proses berlangsung. Kondisi ini menyebabkan penumpang yang tidak dapat melakukan check-in secara mandiri harus dibantu oleh petugas, namun bantuan tersebut pun tidak maksimal karena sistem masih mengalami gangguan. Hal ini berdampak pada antrean panjang di area check-in, keterlambatan boarding, dan terganggunya proses operasional keberangkatan.

## **1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training***

### **1.2.1 Maksud Bagi Kampus**

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

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pelayanan jasa dan membangun pengalaman memasuki industri penerbangan.



4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

### **1.2.2 Maksud Bagi Taruna/i**

Adapun maksud untuk taruna/i dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada taruna mengenai kondisi nyata di lapangan terkait operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di bandar udara tempat dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT).
2. Memahami peran serta fungsi kerja dari setiap unit dan fasilitas yang ada di bandara lokasi pelaksanaan *On the Job Training*
3. (OJT), khususnya yang berkaitan dengan unit kerja operasional bandara, kegiatan komersial, keamanan penerbangan, serta layanan kargo.
4. Taruna/i diharapkan mampu memahami serta mengenali berbagai permasalahan yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara dalam dunia kerja, sekaligus mengetahui solusi atau langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.
5. Mampu bekerja sama dan berkoordinasi secara efektif dengan unit-unit lain yang terkait dalam operasional penerbangan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang mendukung semangat tim (teamwork) serta membentuk pribadi yang disiplin dan memiliki tanggung jawab tinggi.

### **1.2.3 Manfaat Kegiatan *On the Job Training***

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

1. Memahami kebutuhan pekerjaan di lokasi pelaksanaan OJT.

2. Menyesuaikan diri dan mempersiapkan kemampuan untuk menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi.
3. Mengamati secara langsung penerapan teknologi yang digunakan di lokasi pelaksanaan OJT.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau instansi terkait.



## **BAB II**

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

#### **2.1 Sejarah Singkat**

##### **2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta**

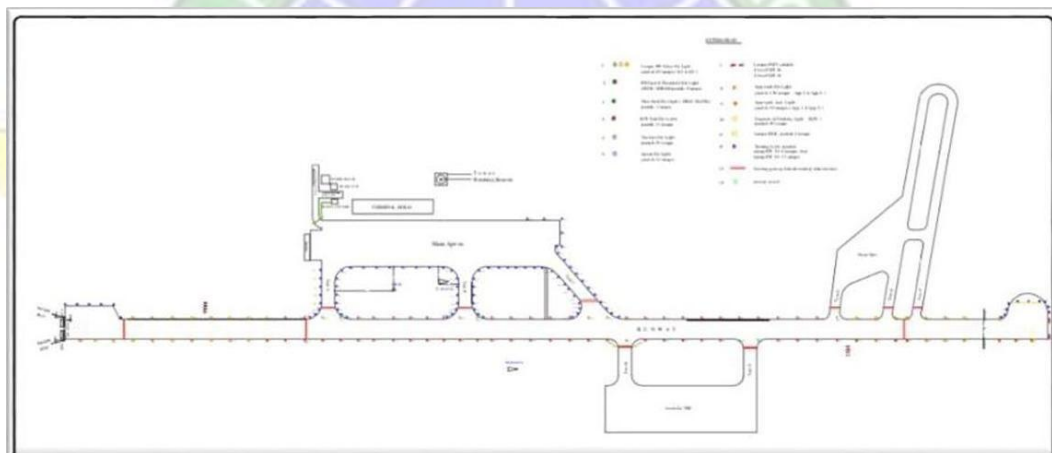
Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan salah satu bandara utama yang terletak di Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia. Penamaan bandara ini merupakan bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional yang berjasa besar dalam sejarah perjuangan kemerdekaan Indonesia. Halim Perdanakusuma dikenal sebagai perintis Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) yang gugur dalam misi diplomatik dan kemanusiaan ke Malaysia pada tahun 1947. Keberanian dan pengabdiannya menjadikannya simbol dedikasi dan pengorbanan dalam dunia kedirgantaraan Indonesia. Saat ini, Bandara Halim Perdanakusuma melayani penerbangan domestik terbatas, penerbangan militer, serta menjadi basis beberapa maskapai niaga dan VIP, sekaligus memiliki nilai sejarah tinggi dalam perkembangan penerbangan nasional.

Lahan yang digunakan untuk pembangunan Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma awalnya merupakan wilayah strategis militer yang dimanfaatkan sejak masa penjajahan Belanda dan Jepang. Pembangunan fasilitas penerbangan dimulai pada masa pendudukan Jepang, kemudian dikembangkan lebih lanjut pascakemerdekaan. Bandara ini awalnya dikenal dengan nama Lapangan Terbang Cililitan. Pada tahun 1952, namanya diubah menjadi “Bandar Udara Halim Perdanakusuma” sebagai bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional dan perintis Angkatan Udara Republik Indonesia yang gugur dalam tugas kenegaraan. Bandar Udara Halim Perdanakusuma memiliki kode IATA **HLP** dan kode ICAO **WIHH**, serta dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan PT Angkasa Pura Indonesia. Terletak pada ketinggian sekitar 25 meter di atas permukaan laut (mdpl), bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter dengan lebar 45 meter,

yang mampu menampung pesawat berukuran sedang seperti Boeing 737 dan Airbus A320.



Gambar 2.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta  
(Sumber : dokumentasi pribadi)



Gambar 2.2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta  
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani berbagai rute penerbangan domestik, terutama menghubungkan Jakarta dengan sejumlah kota besar di Indonesia, seperti Yogyakarta (Bandara YIA), Malang (Bandara Abdulrachman Saleh), Semarang (Bandara Ahmad Yani), Palembang (Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II), dan Solo (Bandara Adi Soemarmo). Beberapa maskapai yang beroperasi di bandara ini antara lain Citilink, Batik Air, dan Susi Air, serta penerbangan VIP dan militer. Sebagai salah satu bandara utama di ibu kota, Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas nasional, pelayanan penerbangan



kenegaraan, serta menjadi bagian penting dalam sistem transportasi udara domestik di Indonesia.

### **2.1.2 PT. Citilink Indonesia**

Perusahaan penerbangan merupakan entitas usaha yang dapat dimiliki oleh pihak swasta maupun pemerintah dan memiliki fokus utama dalam menyediakan layanan angkutan udara bagi masyarakat. Layanan ini dapat diselenggarakan secara berjadwal (*scheduled service*) maupun tidak berjadwal (*non-scheduled service*) sebagaimana dijelaskan oleh R.S. Damardjati (2001). Sementara itu, F.X. Widadi dan A. Suwarno (2001:07) menyatakan bahwa perusahaan penerbangan, atau sering disebut *airlines*, adalah perusahaan yang bertugas untuk menerbitkan dokumen penerbangan guna mengangkut penumpang beserta bagasi, barang kiriman (*cargo*), serta benda pos (*mail*) melalui moda transportasi udara.

Berdasarkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan udara dan bertanggung jawab dalam pengoperasian pesawat untuk mengangkut penumpang maupun kargo. Perusahaan ini juga memiliki wewenang untuk mengeluarkan dokumen penerbangan resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan transportasi udara secara terorganisir dan sistematis menuju destinasi tertentu. Citilink telah mencatat pertumbuhan yang sangat pesat sebagai salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) di Indonesia sejak tahun 2011, khususnya setelah mengoperasikan pesawat Airbus A320 pertamanya dan memulai strategi ekspansi agresif. Langkah ini merupakan bagian dari inisiatif grup Garuda Indonesia untuk meningkatkan daya saing dalam pasar perjalanan dengan segmen tarif rendah (*budget traveler*).



Gambar 2.3 Logo Maskapai Citilink  
Sumber : [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id)

Secara hukum, PT Citilink Indonesia didirikan sebagai anak perusahaan Garuda Indonesia berdasarkan Akta Notaris Natakusumah Nomor 01 tanggal 6 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian perusahaan ini telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Pada saat pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri dari 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan 33% milik PT Aerowisata. Pada mulanya, operasional Citilink masih berada di bawah pengelolaan Unit Strategis Bisnis (SBU) Citilink milik Garuda Indonesia, menggunakan sertifikat operator penerbangan (AOC) serta nomor penerbangan milik Garuda. Skema ini berlangsung hingga akhirnya Citilink beroperasi secara mandiri sejak Mei 2011.

Sejalan dengan perubahan yang tercatat dalam Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai penyesuaian setoran modal, serta Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan modal tambahan berupa pesawat terbang, struktur kepemilikan saham Citilink mengalami perubahan menjadi 94,3% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 5,7% oleh Aerowisata. Setelah memperoleh izin usaha penerbangan (SIUAU/NB-027) pada tanggal 27 Januari 2012, serta sertifikat operator penerbangan (AOC 121-046) pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012. Pada saat itu, Citilink resmi menggunakan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan call sign "Supergreen". Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group, Citilink berfokus pada layanan penerbangan yang menghubungkan berbagai kota, dengan sistem operasional yang mengutamakan efisiensi dan tarif rendah.

Dengan basis operasional yang terletak di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah berhasil mengembangkan jaringan penerbangannya secara

signifikan. Maskapai ini melayani lebih dari 100 rute penerbangan yang mencakup 47 destinasi, termasuk kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, dan Samarinda. Selain rute domestik, Citilink juga mengoperasikan sejumlah penerbangan internasional ke beberapa negara, antara lain Timor Leste, Malaysia, Tiongkok, Australia, serta Arab Saudi dengan tujuan Jeddah. Ekspansi ini menunjukkan komitmen Citilink dalam memperluas konektivitas udara serta memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat domestik maupun internasional.

Sebagai wujud nyata dari komitmen Citilink dalam meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, maskapai ini telah menerima berbagai penghargaan bergengsi sebagai bentuk pengakuan atas pencapaiannya. Pada tahun 2017, Citilink dianugerahi penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta *Transportation Safety Management Award* oleh Kementerian Perhubungan. Capaian ini dilanjutkan dengan akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri penerbangan global, SKYTRAX, yang diperoleh selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink juga menerima *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2018, serta meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience Association (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink kembali mendapatkan pengakuan internasional melalui *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*. Berbagai pencapaian ini mencerminkan dedikasi Citilink dalam menjaga standar keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight 7 dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.





## 2.5 Visi dan Misi Perusahaan :

### Visi :

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

### Misi :

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

## 2.6 Tipe Penerbangan

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap dan penerbangan *Charter* atau tidak berjadwal. Penerbangan carter merupakan penerbangan tidak terjadwal. Penerbangan ini melibatkan pesawat yang disewa untuk perjalanan tertentu. Selain itu, perjalanan tersebut bukan bagian dari jadwal biasanya maskapai penerbangan.

## 2.7 Aircraft Information

Tabel 2.3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320 – 200 dan 900 Neo	49 Unit
ATR 72 - 600	7 Unit
Boeing 737 500	1 Unit
<b>Total</b>	<b>57 Unit</b>

## 2.8 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia *Station* Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

Jadwal penerbangan pada maskapai Citilink Indonesia *Station* Balikpapan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut

merupakan contoh jadwal penerbangan Citilink Indonesia station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta:

DAILY SCHEDULE FLIGHT CTV-HLP														Citilink		DATE : 26/06/2025				
NBR	FLIGHT NBR	REG	ARR FROM	TIME (UTC)		PIC	PAX	NBR	CRFW	FLIGHT NBR	REG	ROUTE	DEP TO	TIME (UTC)		ACFT TYPE	PIC	PAX		
				STD	STA									STD	STA					
EX-RON								1	FRESH	QG-170	GQA	T3	SUB	22:50	00:25	A320	CPTBT.Royke Salindeho FOAarif Fauza	178		
								2	FRESH	QG-1100	GJV	W17	JOG	22:55	00:20	ATR	CPTAhmad Fahim Dien Ahmadi FOHadyan Waluyantara	70		
								3	FRESH	QG-020	GQI	T10	DTB	23:45	01:55	A320	CPTKhaidir Rustam FOAchmad Mulana	180		
1	QG-1101	GJV	JOG	01:00	02:30	CPTAhmad Fahim Dien Ahmadi FOHadyan Waluyantara	45	4	CONT	QG-1104	GJV	W17	JOG	02:55	04:20	ATR	CPTAhmad Fahim Dien Ahmadi FOHadyan Waluyantara	70		
2	QG-175	GQA	SUB	01:05	02:30	CPTBT.Royke Salindeho FOAarif Fauza	178	5	CONT	QG-102	GQA	W17	YIA	03:55	05:05	A320	CPTBT.Royke Salindeho FOAarif Fauza	179		
3	QG-021	GQI	DTB	02:35	05:00	CPTKhaidir Rustam FOAchmad Mulana	176	6	FRESH	QG-164	GQI	T3	MLG	05:40	07:10	A320	CPTAnggoro Kristanto FOAswindono Nurcahyadi	180		
4	QG-1103	GJV	JOG	04:45	06:15	CPTAhmad Fahim Dien Ahmadi FOHadyan Waluyantara	53	7	FRESH	QG-1102	GJV	W17	JOG	06:40	08:05	ATR	CPTBayu Aji Arung Samodra FOAdhilah Habibati Hilman	69		
5	QG-103	GQA	YIA	06:35	07:45	CPTBT.Royke Salindeho FOAarif Fauza	163	8	FRESH	QG-022	GQA	T10	KNO	09:05	11:20	A320	CPTYusak Yermias Sir FOMuhammad Dio Perkasa	178		
6	QG-165	GQI	MLG	07:40	09:15	CPTAnggoro Kristanto FOAswindono Nurcahyadi	178	9	CONT	QG-172	GQI	T3	SUB	09:55	11:25	A320	CPTAnggoro Kristanto FOAswindono Nurcahyadi	180		
7	QG-195	GLE	DPS	09:10	10:00	CPTPrasetyo Aviantara FOAnggi Deandra Sihotang	179	10	CONT	QG-194	GLE	T3	DPS	10:40	12:30	A320	CPTPrasetyo Aviantara FOAnggi Deandra Sihotang	180		
8	QG-1105	GJV	JOG	08:30	10:00	CPTBayu Aji Arung Samodra FOAdhilah Habibati Hilman	70	RON-HLP												
9	QG-173	GQI	SUB	12:05	13:35	CPTAnggoro Kristanto FOAswindono Nurcahyadi	180													
10	QG-025	GQI	KNO	12:05	15:00	CPTYusak Yermias Sir FOMuhammad Dio Perkasa	157													
TOTAL PAX							1379	TOTAL PAX										1464		
OCC-QG/OM-0270/JUN/25/JO																				

Gambar 2.5 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta  
Sumber : [www.skyscanner.co.id](http://www.skyscanner.co.id)

## 2.9 Kebijakan Perusahaan

Adapun kebijakan yang telah diberlakukan oleh perusahaan PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

- Tiket Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan Peraturan Maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan Peraturan Pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan.
- Delay Management*

Ketentuan Delay Management yang telah resmi tertulis dalam PM No. 89 tahun 2015 dan diterapkan oleh perusahaan. Keterlambatan penerbangan terjadwal terdiri sebagai berikut:

- Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*)
- Pembatalan penerbangan (*cancelation off light*)

Terdapat 6 Kategori keterlambatan beserta kompensasi yang diberikan, yaitu:

Tabel 2.4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia

Kategori	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1	30 s/d 60 Menit Keterlambatan	Minuman Ringan
2	61 s/d 120 Menit Keterlambatan	Minuman dan Makanan Ringan ( <i>Snack Box</i> )
3	121 s/d 180 Menit Keterlambatan	Minuman dan makanan berat ( <i>Heavy meal</i> )
4	181 s/d 240 Menit Keterlambatan	Minuman, makanan ringan ( <i>Snack box</i> ) dan makanan berat ( <i>Heavy meal</i> ).
5	Lebih dari 240 Menit Keterlambatan	Ganti rugi sebesar Rp. 300.000
6	Pembatalan Penerbangan	Memberi pelayanan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan.

Sumber: (PT Citilink Indonesia, 2024a)

1. Wajib diberikan jika keterlambatan langsung diketahui sesuai kategori tersebut, dan menjadi tidak wajib diberikan apabila keterlambatan terjadi secara bertahap serta sudah diinformasikan kepada kategori sebelumnya.
2. Sesuai dengan kesepakatan antara maskapai dan penumpang, apabila penumpang bersedia memilih penerbangan lain sebagai pengganti maka tidak perlu diberikan kepada penumpang yang bersangkutan.
3. Maskapai lain yaitu maskapai yang berafiliasi dengan Citilink (Garuda Indonesia Group) selain daripada itu, apabila maskapai diluar afiliasi tersebut maka dapat dialihkan ke maskapai lain. Pengembalian uang tiket keterlambatan mengacu pada SOP prosedur ini.
4. Apabila penumpang enggan dengan kategori keterlambatan 2 s.d. 5 memilih refund maka kebijakan Citilink untuk memindahkan ke penerbangan berikutnya menjadi guest.
5. Keterlambatan penerbangan, kompensasi diberikan untuk kategori 5: keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh manajemen maskapai: penumpang diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 diberikan dalam bentuk Voucher.

c. *Refund*

Permintaan *refund* dapat dilakukan di tempat pembelian awa, agent, OTA (*Online Travel Agent*) dan *Customer Service*. Adapun syarat dan ketentuan yang diberlakukan PT. Citilink sebagai berikut:

- 1) Masa berlaku voucher adalah 1 (satu) tahun sejak tanggal voucher diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang.
- 2) Voucher tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa voucher. Voucher dapat ditukarkan melalui website resmi Citilink: [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id) dan mobile app Citilink.
- 3) Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui travel agent tidak menerima kode OTP melalui email, maka voucher dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan call center Citilink 0804-1080808 dengan melampirkan fotokopi KTP/SIM/lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal. Yang di refund dan menginformasikan kode booking pada saat refund.
- 4) Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku untuk voucher yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan.
- 5) Voucher dapat ditransfer melalui ticketing office atau call center Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik voucher dan kuasanya serta menginformasikan kode booking saat refund.
- 6) Nominal voucher adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit.
- 7) Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan.

d. *Reschedule*

- 1) Mengganti jadwal penerbangan (*reschedule*) paling lambat / maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada).



- 2) Perubahan (*reschedule*, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi.
  - 3) Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru Biaya administrasi adalah Rp50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga).
- a. Bayi dan Anak – anak
1. Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.
  2. Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
  3. Harga tiket infant adalah 10% dari harga basic fare dewasa.
  4. Harga tiket domestik anak anak rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.
- b. Ibu Hamil
- Ibu hamil diizinkan terbang Bersama Citilink sesuai dengan usia kehamilannya. Ibu hamil berkewajiban untuk memberitahukan kondisi kehamilannya pada saat memesan kursi dan pada saat melapor di konter Check-in. Berikut adalah peraturan terkait kondisi ibu hamil yang berlaku:
6. Dibawah 32 Minggu
    - a) Single atau kembar, normal, tidak ada komplikasi: Tidak dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Tidak mengisi Medical Recommendation Letter.
    - b) Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
  7. 32 – 36 Minggu
    - a) Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
    - b) Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
  8. Lebih dari 36 Minggu: Tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan.

- a) Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
- b) Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.

c. Penyandang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

d. *Check – in* Citilink

Check-in merupakan proses penting dalam penanganan penumpang sebelum keberangkatan. Di Citilink Indonesia, proses ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa penumpang dan bagasi mereka diterima secara resmi ke dalam penerbangan berdasarkan tujuan masing-masing. Setelah proses ini selesai, penumpang akan menerima boarding pass dan tag bagasi (jika ada). Sistem yang digunakan oleh Citilink, yaitu Departure Control System (DCS), akan mengeluarkan tag bagasi sebelum boarding pass untuk memastikan bahwa seluruh bagasi sudah diberi label terlebih dahulu sebelum penumpang naik pesawat. Terdapat 4 jenis check-in, yaitu

- a. Mobile App Check-In
- b. Web Check-In
- c. Kiosk Check-In
- d. Priority Check-In Counter

Tabel berikut menunjukkan waktu standar pembukaan dan penutupan check-in berdasarkan jenis metode.

Tabel 2.5 Waktu dan Tutup Check-In

Metode	Waktu Buka	Waktu Tutup
Mobile App Check-In; Web Check-In	Sejak pemesanan dilakukan	30 Menit (Penerbangan Domestik)
Kiosk Check-In	120 menit sebelum STD*)	60 Menit (Penerbangan Internasional)
Baggage Drop Counter	120 menit sebelum STD*)	

Priority Check-In	120 menit sebelum STD*)	
Conventional Check-In Counter	120 menit sebelum STD*)	

Sumber: (PT Citilink Indonesia, 2024a)



## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Check-in**

Check-in merupakan proses awal yang sangat penting dalam perjalanan udara, di mana penumpang melakukan konfirmasi kehadiran kepada pihak maskapai serta mempersiapkan seluruh dokumen pendukung perjalanan. Proses ini meliputi verifikasi data tiket, identitas resmi penumpang (seperti KTP atau paspor), pemilihan kursi, dan penyerahan bagasi tercatat (jika ada), yang kemudian akan ditangani oleh pihak ground handling maskapai. Tujuan utama check-in adalah agar maskapai dapat memvalidasi keabsahan keberangkatan penumpang serta menyesuaikan data penumpang dengan manifest penerbangan. Setelah proses ini selesai, penumpang akan menerima boarding pass, yaitu dokumen atau e-pass yang menyatakan bahwa penumpang memiliki hak untuk masuk ke ruang tunggu dan naik ke pesawat (Setiawan, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, disebutkan bahwa penyelenggara angkutan udara memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kepada penumpang secara menyeluruh, yang mencakup penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu, proses check-in yang cepat dan efisien, serta penanganan yang baik terhadap penumpang baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. Pelayanan ini harus dilaksanakan secara efektif dan efisien sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara angkutan udara dalam menjamin kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan selama berada dalam lingkup layanan penerbangan. Dengan demikian, proses check-in menjadi salah satu bagian penting dari keseluruhan sistem pelayanan penumpang yang harus berjalan lancar dan tanpa hambatan, termasuk dalam hal ketersediaan layanan online check-in yang berfungsi optimal dan mudah diakses oleh seluruh penumpang.



### **3.2 Penumpang**

Penumpang dalam transportasi udara adalah individu yang menggunakan jasa angkutan udara dengan tiket atau bukti pembayaran sebagai dasar haknya untuk melakukan perjalanan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, penumpang adalah orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat udara dan telah menyelesaikan kewajiban administratif berupa pemesanan dan pembayaran tiket kepada maskapai penerbangan.

Dari perspektif pelayanan, penumpang bukan hanya pengguna jasa, tetapi juga pihak yang memiliki ekspektasi terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan kecepatan proses. Oleh karena itu, pelayanan kepada penumpang di bandara, khususnya saat proses check-in, merupakan bentuk tanggung jawab maskapai dalam memberikan pengalaman perjalanan yang baik (Kotler & Keller, 2016). Penumpang juga diklasifikasikan menjadi penumpang reguler, khusus, dan transit, masing-masing dengan kebutuhan pelayanan yang berbeda.

### **3.3 Digitalisasi 4.0**

Digitalisasi 4.0 merupakan bagian dari Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek industri, termasuk sektor transportasi udara. Konsep ini berfokus pada otomatisasi, konektivitas, dan pemanfaatan data besar (big data) guna menciptakan proses yang lebih efisien, cepat, dan terukur.

Menurut Schwab (2016), Revolusi Industri 4.0 mencakup penggunaan teknologi cerdas seperti Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), Cloud Computing, dan Cyber-Physical Systems yang memungkinkan konektivitas real-time antara manusia, mesin, dan sistem. Dalam konteks transportasi udara, digitalisasi 4.0 memungkinkan terjadinya transformasi proses manual menjadi berbasis digital, seperti otomatisasi layanan check-in, pelacakan bagasi secara digital, dan pengelolaan jadwal penerbangan yang terintegrasi.

Di lingkungan maskapai penerbangan, penerapan Digitalisasi 4.0 tampak pada pengembangan berbagai sistem pelayanan mandiri seperti web check-in, mobile check-in, dan self check-in kiosk yang mendukung efisiensi layanan dan mengurangi beban kerja petugas di bandara. Selain itu, digitalisasi juga meningkatkan kualitas komunikasi antara maskapai dan penumpang melalui sistem informasi penerbangan berbasis aplikasi.

Prinsip utama dari Digitalisasi 4.0 adalah efisiensi dan otomatisasi. Oleh karena itu, perusahaan penerbangan perlu memastikan bahwa sistem teknologi informasi yang digunakan bersifat andal, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh penumpang. Namun demikian, implementasi Digitalisasi 4.0 juga menuntut kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia agar sistem digital dapat berjalan optimal tanpa menimbulkan gangguan terhadap operasional layanan.



## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING***

#### **4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training***

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025. Ruang lingkup *On the Job Training* Taruna yaitu di ruang FLOPS (*Flight Operation Office*), CS (*Customer Services*), *Gate* dan *Lost and Found*.

##### **4.1.1 Wilayah Kerja**

###### **a) FLOPS**

FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO (*Flight Operation Officer*) mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain:

1. *Flight Document* :
  - a. *Flight Plan*
  - b. *Notam*
  - c. *Flight Clearance*
  - d. MEL (*Minimum Equipment List*) dan CDL (*Configuration Devition List*)
  - e. *Weather Report*
  - f. *Notoc*
  - g. *Flight Approval*
  - h. *Gendec/Manifest*

## 2. *Route Manual* :

- a. *Aerodrome Information*
- b. *Regulation Book*
- c. *Route Facility Chart*

Selama melakukan *On the Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, penyortiran *flight plan*, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.

### b) *Costumer Service*

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan. *Customer Service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian seat pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.

### c) *Check-in Counter*

*Check-in counter* merupakan titik pertama di mana penumpang melakukan proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa bagasi mereka memastikan bahwa barang yang dibawa



aman dengan security question tidak ada barang berharga maupun berbahaya sebelum penyerahan bagasi, menerima boarding pass dan dilakukan profiling sesuai identitas penumpang, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Selain itu *Check-in counter* juga melayani penanganan bagi penumpang yang membawa security items/ senjata api yaitu dengan proses sebagai berikut:

1. Melakukan pelaporan pada petugas check in counter
2. Pembuatan kwitansi dan melaporkan ke aviation security ground handling
3. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan dan pengosongan senjata dengan melakukan penembakan ke sand gun box.
4. Apabila senjata sudah kosong, akan dipacking untuk dimasukkan kedalam envelope security items.
5. Aviation security akan meminta surat kepemilikan senjata, nomor senjata, serta kartu identitas penumpang.
6. Jika seluruh proses dinyatakan telah selesai, senjata akan dimasukkan ke OOG (*Out Of Gauge*) untuk disalurkan ke aviation security di airside untuk dimasukkan kedalam security items container yang ada di pesawat dan selanjutnya aviation security akan melaporkan ke PIC (*Pilot in Comand*).

*Check-in counter* juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On the Job Training* di *Check-in counter*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan self check in yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa

bagasi dapat melakukan proses *check in mandiri* untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan. Selain itu PT. Citilink juga memberikan fasilitas *check – in online* melalui website yang telah disediakan. Website tersebut dapat di akses melalui [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id) atau dapat melakukan scan barcode yang telah tertempel dia area *check – in counter*.

d) Gate

Saat proses digate di bandara, penumpang akan menjalani sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan *X-ray* untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di gate juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat.

Selama proses digate, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus. Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital.

Selain fasilitas penunjang yang diberikan pihak bandara yang telah disebutkan ada juga fasilitas yang disediakan oleh pihak maskapai berupa *Baggage Test Unit* (BTU) yang mana berfungsi untuk menimbang berat dan dimensi bagasi cabin. Bertujuan agar para penumpang dapat memeriksa barang bawaannya sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan maskapai

dengan bagasi cabin maksimal 1 per penumpang sesuai aturan berat dan dimensi yang bisa di test terlebih dulu melalui *Baggage Test Unit* (BTU) jika lebih dari satu atau tidak sesuai maka akan dilakukan sweeping bagasi dengan biaya Rp. 250.000/koli. Proses digate juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Selama melaksanakan *On the Job Training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping* bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu ground time yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di kompartemen pesawat.

e) *Lost and Found*

*Lost and found* di bandara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *lost and found* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *lost and found* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya.

Setelah menemukan barang yang hilang, petugas *lost and found* akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *lost and found* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. Proses *lost and found* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan

yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin.

f) *Ground Handling*

*Ground handling* merupakan seperangkat layanan yang diselenggarakan untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan, baik pada fase sebelum keberangkatan maupun setelah pesawat mendarat. Fungsi utama dari layanan ini mencakup sejumlah kegiatan penting, seperti penanganan bagasi, pelayanan kepada penumpang, serta penanganan terhadap pesawat. Unit ground handling memegang tanggung jawab utama dalam menjamin kelancaran dan keselamatan persiapan penerbangan, termasuk proses bongkar muat bagasi secara tepat waktu serta pengelolaan kargo dan penumpang agar dapat tiba di tujuan dengan aman. Di samping itu, ground handling juga memiliki kewenangan dalam pengelolaan, pemeliharaan, dan perbaikan peralatan pendukung di darat, seperti kendaraan pengisian bahan bakar dan tangga pesawat, guna mendukung efisiensi dan keselamatan dalam proses operasional penerbangan.

Di samping aspek logistik, layanan *ground handling* juga mencakup dimensi penting terkait keamanan operasional di lingkungan bandara. Unit ini memiliki peranan strategis dalam menjamin keamanan kawasan operasional bandara serta penerapan prosedur keamanan sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam pelaksanaan kegiatan *On the Job Training (OJT)*, fungsi ground handling dioperasikan oleh PT. Gapura Angkasa, yang bekerja sama secara intensif dengan maskapai penerbangan, termasuk Citilink, guna memastikan bahwa setiap tahapan operasional penerbangan terlaksana secara efisien dan sesuai dengan ketentuan keselamatan yang telah ditetapkan.

Melalui pelaksanaan OJT, para peserta memperoleh pengalaman langsung mengenai berbagai aspek teknis di lapangan, mulai dari penanganan bagasi, layanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus (*special passengers*), hingga prosedur penanganan terhadap pesawat udara. Dengan pelaksanaan tugas yang teliti dan penuh tanggung jawab, *ground*



*handling* berkontribusi secara signifikan terhadap terciptanya perjalanan udara yang aman, nyaman, serta mendukung kelancaran operasional maskapai penerbangan secara keseluruhan.

#### 4.2 Jadwal

Berikut merupakan jadwal *On the Job Training* yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma Jakarta dimulai dari tanggal 06 Mei 2025 s/d 04 Juli 2025 :

NAMA	28-May	29-May	31-May	01-Jun	02-Jun	03-Jun	04-Jun	05-Jun	06-Jun	07-Jun	08-Jun	09-Jun			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4.1 Jadwal On the Job Training  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

NAMA	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun	16-Jun	17-Jun	18-Jun	19-Jun	20-Jun	21-Jun			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4.2 Jadwal On the Job Training Bulan Juni  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

NAMA	23-Jun	24-Jun	25-Jun	26-Jun	27-Jun	28-Jun	29-Jun	30-Jun	01-Jul	02-Jul	03-Jul	04-Jul			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4.3 Jadwal On the Job Training Bulan Juni – Juli  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

#### 4.3 Ground Operational Manual

Ground Operational Manual (GOM) merupakan panduan resmi yang mengatur tata cara pelaksanaan operasional penumpang dan bagasi di darat, termasuk di dalamnya prosedur mitigasi ketika terjadi gangguan sistem (system down), baik pada check-in, boarding, hingga arrival handling. Keberadaan GOM menjadi sangat penting sebagai acuan utama dalam menjaga konsistensi layanan di setiap stasiun

operasional Citilink di seluruh Indonesia. Dalam kondisi normal, seluruh prosedur pelayanan dilakukan melalui sistem digital berbasis Departure Control System (DCS). Namun, dalam praktiknya di lapangan, tidak jarang terjadi kondisi di mana sistem mengalami gangguan (baik server, jaringan, maupun aplikasi), sehingga memerlukan penyesuaian prosedur untuk tetap menjaga kelancaran layanan kepada penumpang. Dalam (PT Citilink Indonesia, 2024a), telah dijelaskan secara rinci langkah-langkah yang harus dilakukan jika terjadi gangguan sistem check-in. Langkah-langkah terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

#### **4.3.1 Mitigasi**

Mitigasi ini bertujuan untuk memastikan agar pelayanan tetap berjalan secara manual namun tetap sesuai standar, dengan persiapan dokumen dan perlengkapan operasional yang dibutuhkan sebelum proses check-in dimulai. Langkah-langkah mitigasi ini bersifat preventif, yaitu dilakukan sebelum sistem mengalami gangguan, sebagai bentuk kesiapsiagaan petugas dalam menghadapi kemungkinan system down. Langkah mitigasi yang tercantum dalam (PT Citilink Indonesia, 2024a) menjadi acuan utama bagi petugas di lapangan untuk menjaga kelancaran operasional dan meminimalisir dampak terhadap penumpang. Adapun penjabaran dari prosedur mitigasi ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Menyiapkan PNL (Passenger Name List) untuk setiap penerbangan satu hari sebelumnya dengan menyimpannya dalam folder file PNL di desktop/komputer (proses SkyPort – Navitaire). Pengaturan pengiriman PNL dilakukan melalui email default ke setiap BO (Base Office) untuk setiap rute, dan dikendalikan oleh supervisor yang bertugas.
2. Sebelum memulai aktivitas, petugas check-in menyiapkan denah tempat duduk (seat map) manual untuk digunakan di setiap konter check-in, dengan mencetak dari sistem Navitaire untuk jumlah total penumpang pada penerbangan padat ("clash handling flight") dan sebanyak jumlah konter check-in yang akan digunakan, lalu didistribusikan ke masing-masing konter check-in, terutama untuk stasiun yang menggunakan sistem check-in umum.
3. Melakukan pengeditan/pemeriksaan awal (preflight check) untuk penumpang yang memerlukan perhatian khusus.

4. Sebelum memulai kegiatan check-in, seluruh data harus disiapkan melalui data check-in dalam waktu 2–3 jam sebelum waktu keberangkatan (STD/ETD).
5. Menyiapkan dokumen manual dan fasilitas pendukung operasional seperti manifest penumpang manual, label bagasi, boarding pass manual, dan lainnya dengan catatan bahwa dokumen tersebut harus tersedia sesuai dengan stok manual yang ada.
6. Melakukan briefing kepada petugas terkait kelancaran dan prosedur kerja sebelum memulai aktivitas.

#### **4.3.2 Proses Check-In (Normal)**

Dalam kondisi operasional normal, proses check-in penumpang di Citilink Indonesia dilakukan dengan dukungan penuh dari sistem digital yang disebut Departure Control System (DCS). Sistem ini memungkinkan petugas untuk melakukan verifikasi data penumpang, pencetakan boarding pass, alokasi tempat duduk, serta pengecekan data bagasi secara efisien dan terintegrasi. Check-in dilakukan baik secara langsung di konter, melalui Kiosk, aplikasi mobile, maupun situs web Citilink.

1. Memastikan bahwa tiket penumpang masih berlaku untuk penerbangan yang akan dilakukan dan melakukan pemeriksaan identitas (ID check) secara konsisten untuk menjamin bahwa penumpang yang akan terbang sesuai dengan nama yang tercantum dalam kode PNR/Booking.
2. Memastikan jumlah bagasi gratis dan bagasi kabin yang dibawa penumpang sesuai dengan regulasi yang berlaku.
3. Setiap penumpang yang telah mendapatkan kursi, data tempat duduknya dicatat secara manual dalam denah tempat duduk yang telah disiapkan sebelumnya (mengacu pada poin 1 di atas).
4. Jika terjadi gangguan sistem, maka penumpang yang menggunakan fasilitas "Self Check-In" diarahkan untuk melapor ke konter check-in yang telah ditentukan.
5. Layanan lain tetap dilakukan sesuai prosedur dalam kondisi normal.

#### 4.3.3 Sistem Down yang Direncanakan

Untuk kondisi system down yang telah direncanakan (biasanya karena adanya pemeliharaan server atau jaringan, dengan pemberitahuan sebelumnya sebelum aktivitas check-in dimulai), maka staf check-in harus mempersiapkan proses check-in manual sebagai berikut:

1. Mencetak Passenger Name List (PNL) dari folder file sesuai dengan jumlah konter check-in yang akan digunakan, serta informasi mengenai sistem yang akan mengalami gangguan dalam waktu tertentu harus sudah dipersiapkan sebelum proses check-in dimulai.
2. Menyiapkan boarding pass manual, denah tempat duduk (seat map), label bagasi, dan fasilitas pendukung lainnya untuk penanganan.
3. Menuliskan nama penumpang pada boarding pass secara manual sesuai dengan PNL, dan nomor tempat duduk akan diberikan saat boarding dengan pemeriksaan ID, terutama untuk stasiun yang menggunakan sistem check-in umum.
4. Untuk stasiun yang memiliki sistem check-in khusus, boarding pass dapat dicetak langsung di konter check-in.
5. Menuliskan nama penumpang secara manual pada manifest, atau menggunakan PNL yang telah disiapkan.
6. Jika menggunakan PNL asli dalam folder file, maka penumpang No-show dihapus, dan penumpang Go-show ditambahkan secara manual dalam PNL (proses ini dilakukan saat boarding dalam penentuan nomor kursi).
7. Supervisor Check-In harus berkoordinasi dengan fungsi Load Control, Operation Control, dan Boarding Gate untuk memastikan penanganan yang lancar.
8. Supervisor Check-In memantau pelaksanaan semua layanan ini, menghitung total penumpang/bagasi, lalu melaporkannya ke Load Control saat penutupan manual check-in di konter.
9. Supervisor Check-In harus memeriksa apakah ada penumpang khusus, dan menyampaikan informasi tersebut ke petugas Load Control dan Boarding Gate.



#### 4.3.4 Sistem Down Tidak Direncanakan

Kondisi Unplanned System Down terjadi ketika sistem digital tiba-tiba mengalami gangguan tanpa pemberitahuan atau persiapan sebelumnya. Gangguan ini dapat disebabkan oleh kegagalan jaringan, server crash, gangguan daya listrik, atau kendala teknis lainnya yang berdampak langsung pada layanan check-in dan boarding. Dalam kondisi seperti ini, prosedur penanganan harus dilakukan secara cepat dan tepat untuk mencegah terhentinya alur pelayanan penumpang. GOM telah menyediakan panduan lengkap untuk menangani kondisi ini secara manual, termasuk prosedur unduh PNL alternatif, pemberian nomor kursi manual saat boarding, serta pencatatan nama penumpang di manifest sesuai PNL cadangan. Langkah-langkah ini memerlukan koordinasi erat antara petugas check-in, IT support, Load Control, serta petugas boarding gate, agar meskipun layanan dilakukan secara manual, standar keselamatan dan kenyamanan penumpang tetap terjaga.

1. Lakukan proses check-in manual segera dengan koordinasi bersama Departemen Teknologi Informasi di kantor pusat.
2. Jika tidak dapat mengunduh data PNL, minta OCC atau tim IT untuk mengirim PNL melalui perangkat komunikasi lain.
3. Unduh data PNL dari perangkat komunikasi yang tersedia. Terbagi 2 cara untuk melakukan hal ini, yaitu:
  - a. Jika terjadi masalah jaringan, gunakan modem untuk mengunduh PNL.
  - b. Jika tetap gagal, minta OCC untuk mengirim PNL melalui media komunikasi lainnya sesegera mungkin.
4. Untuk menghindari penumpang menerima boarding pass tanpa kursi saat sistem sedang error, maka nomor kursi akan diberikan secara manual saat boarding dan dicatat dalam Passenger Manifest manual atau disesuaikan dengan PNL.
5. Untuk stasiun dengan sistem check-in umum, "denah tempat duduk/manual" dari setiap konter akan dikumpulkan dan digabungkan untuk menentukan nomor kursi yang telah digunakan, lalu satu salinan akan dikirim ke area boarding sebagai referensi dalam penentuan kursi saat boarding jika menggunakan boarding pass manual.

6. Pintu boarding akan menggunakan denah tempat duduk untuk melakukan pencocokan dengan boarding pass, dan menentukan nomor kursi berdasarkan seat map manual.
7. Jika sistem digunakan sebagai sistem cadangan (backup), maka jaringan atau server di kantor pusat harus dalam kondisi aktif.
8. Jika gangguan hanya parsial (tidak total), untuk mengurangi penggunaan kertas (paperless), prosedur berikut dapat dilakukan:
  - a. Dukungan dari stasiun/IT untuk membuat seat map:
  - b. Di stasiun yang terdampak langsung:

#### **4.3.5 Sistem Naik-Turun (System Up and Down)**

System Up and Down mengacu pada kondisi sistem digital yang tidak stabil, yaitu kadang aktif dan kadang mati dalam waktu singkat selama proses check-in berlangsung. Kondisi ini kerap menimbulkan ketidakpastian di lapangan, karena petugas tidak dapat memprediksi secara pasti apakah sistem akan segera pulih atau justru semakin memburuk. Dalam situasi seperti ini, Ground Operational Manual mengatur bahwa petugas harus menunggu hingga 10 menit untuk melihat apakah sistem kembali stabil. Jika gangguan berlangsung kurang dari 10 menit, check-in dilanjutkan menggunakan sistem. Namun, bila gangguan melebihi 10 menit atau terjadi berulang-ulang, maka keputusan harus diambil untuk beralih ke prosedur check-in manual sesuai panduan pada sistem down tidak direncanakan. Penanganan kondisi sistem naik-turun membutuhkan ketegasan dan pengalaman petugas untuk menilai situasi dengan cepat, guna menjaga efisiensi layanan dan menghindari penumpukan antrean yang berlebihan.

#### **4.4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015**

(Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, 2015) merupakan landasan hukum yang mengatur standar minimum pelayanan yang wajib disediakan oleh badan usaha angkutan udara di Indonesia, khususnya bagi penumpang kelas ekonomi. Peraturan ini mencakup seluruh tahapan pelayanan, mulai dari sebelum penerbangan (pre-flight),

selama penerbangan (in-flight), hingga setelah penerbangan (post-flight). Dalam konteks layanan check-in, peraturan ini menekankan pentingnya penyediaan fasilitas dan pelayanan yang cepat, efisien, dan akurat. Ketentuan mengenai proses check-in dijelaskan dalam Bab III, Bagian Kelima, Pasal 14 hingga Pasal 24, yang meliputi beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Ketersediaan Pelayanan Check-In (Pasal 16)

Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib menyediakan pelayanan check-in di setiap bandar udara tempat operasinya. Layanan ini dapat disediakan dalam bentuk konter check-in, self check-in (kiosk), web check-in, atau layanan digital lainnya sesuai dengan kemampuan operasional maskapai.

2. Waktu Operasional Konter Check-In (Pasal 17 dan 18)

- a. Konter check-in wajib dibuka paling lambat 2 jam sebelum waktu keberangkatan.
- b. Konter check-in ditutup 30 menit sebelum waktu keberangkatan.
- c. Setelah ditutup, maskapai wajib menyerahkan Passenger Name List (PNL) kepada pengelola bandara.

3. Validasi Identitas Penumpang (Pasal 19)

Petugas check-in wajib melakukan pengecekan kesesuaian identitas penumpang (KTP, SIM, paspor, atau identitas resmi lainnya) dengan data pada tiket atau boarding pass.

4. Informasi pada Boarding Pass (Pasal 20)

Boarding pass yang diterbitkan harus mencantumkan minimal:

- a. Nama penumpang dan pengangkut
- b. Nomor dan rute penerbangan
- c. Tanggal dan jam keberangkatan
- d. Nomor kursi
- e. Nomor gate dan waktu boarding

5. Ketentuan Bagasi Tercatat dan Kabin (Pasal 21-23)

- a. Berat maksimum bagasi tercatat untuk kelas ekonomi disesuaikan berdasarkan jenis layanan:

- 1) Full service: 20 kg

- 2) Medium service: 15 kg
  - 3) No-frills: dapat dikenakan biaya
  - b. Bagasi kabin dibatasi maksimal 1 koli, berat 7 kg, dan dimensi sesuai standar.
6. Waktu Maksimal Proses Check-In (Pasal 24)

Proses check-in per penumpang seharusnya diselesaikan dalam waktu maksimal 2 menit 30 detik. Bila ada penumpang dengan kebutuhan khusus, petugas wajib mengarahkan ke petugas layanan pelanggan (customer service).

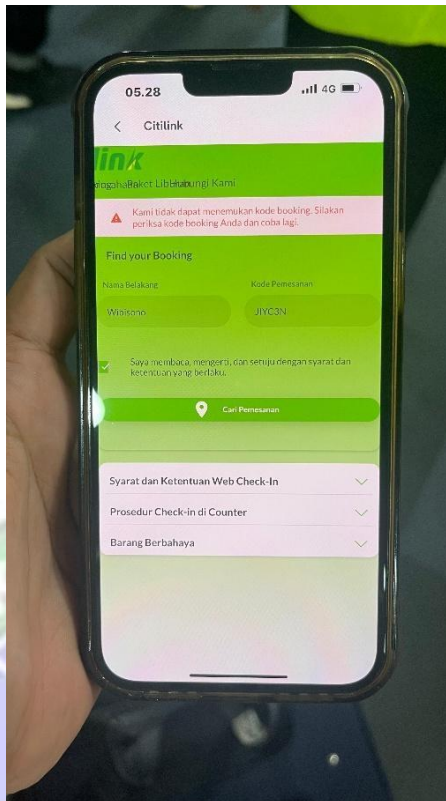
Peraturan ini juga mengamanatkan agar maskapai menyediakan petugas yang ramah, responsif, serta memastikan bahwa proses check-in dilakukan secara teratur dan transparan. Dengan demikian, standar pelayanan check-in yang diatur dalam Permenhub ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang profesional, berorientasi pada penumpang, dan sesuai dengan prinsip keselamatan serta efisiensi penerbangan nasional.

#### **4.5 Permasalahan**

Selama pelaksanaan kegiatan On the Job Training (OJT) di Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta, ditemukan sejumlah permasalahan teknis dan operasional dalam proses check-in penumpang maskapai Citilink Indonesia. Permasalahan tersebut tidak hanya menghambat alur pelayanan, namun juga berdampak terhadap efektivitas dan efisiensi operasional di lapangan, terutama di area konter check-in dan boarding gate.

Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan selama kegiatan *On the Job Training* berlangsung, sistem Web Check-In Citilink yang dapat diakses melalui website resmi maskapai, sering mengalami kendala teknis. Gangguan tersebut terjadi cukup konsisten pada hari-hari sibuk atau saat terdapat volume penerbangan tinggi, yang mengindikasikan bahwa kapasitas sistem atau server bisa saja belum optimal. Gambar dibawah merupakan salah satu contoh permasalahan yang terjadi saat ini.





Gambar 4.4 Permasalahan Check-In Online

Karena banyak penumpang tidak berhasil melakukan check-in secara mandiri, pada akhirnya datang ke bandara dan melakukan check-in langsung di konter. Namun, berdasarkan GOM, disebutkan bahwa konter konvensional tidak lagi dibuka untuk proses check-in regular, seperti yang disebutkan bahwa “*Citilink Indonesia will no longer open a conventional Check-In counter in the future, except for baggage drop and priority Check-In (for passengers with special needs) purposes*” (PT Citilink Indonesia, 2024a). Artinya, konter yang tersedia seharusnya difungsikan hanya sebagai Baggage Drop Counter, dan tidak ditujukan untuk pelayanan penuh check-in. Namun, karena tidak adanya alternatif lain akibat gangguan sistem, staf terpaksa tetap melayani check-in manual di konter tersebut. Hal ini menimbulkan beberapa kosekuensi operasional seperti:

- a. Antrian panjang di area konter check-in, karena waktu pelayanan per penumpang menjadi lebih lama.
- b. Beban kerja petugas meningkat, karena harus memasukkan data penumpang satu per satu ke sistem.

- c. Kesalahan input manual lebih rentan terjadi, terutama saat waktu keberangkatan sudah dekat

Permasalahan lanjutan terjadi pada proses pencetakan boarding pass. Karena sistem web dan aplikasi tidak berfungsi, boarding pass dicetak langsung dari sistem DCS di konter, dan dalam beberapa kasus, bahkan ditulis manual oleh petugas menggunakan format cetak biasa. Hal ini melanggar prinsip efisiensi yang telah ditetapkan Citilink melalui sistem digitalisasi. Lebih lanjut, boarding pass manual seringkali mengalami kendala teknis saat proses boarding, antara lain:

- a. Barcode pada boarding pass tidak terbaca oleh scanner otomatis di boarding gate.
- b. Petugas harus menulis ulang identitas penumpang secara manual pada form boarding.
- c. Menghambat alur boarding dan menimbulkan antrean tambahan.

Kondisi ini menandakan adanya gap antara kebijakan prosedural Citilink yang ingin mengedepankan digitalisasi check-in, dengan kesiapan teknis sistem yang belum sepenuhnya stabil dan optimal.

#### **4.6 Penyelesaian Masalah**

Permasalahan dalam proses check-in penumpang yang terjadi di lapangan, seperti error pada Web Check-In, antrean panjang di konter konvensional, dan boarding pass manual yang tidak terbaca oleh sistem, memerlukan penanganan menyeluruh yang bersifat teknis, operasional, dan sistematis. Penyelesaian masalah ini harus difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu: perbaikan sistem digital, penguatan operasional di lapangan, dan penyesuaian kebijakan sesuai kondisi aktual.

Untuk mengatasi permasalahan utama, yaitu terkait sistem digital adalah sebagai berikut:

- a. Audit dan evaluasi sistem check-in digital secara menyeluruh oleh tim IT maskapai, termasuk pemantauan load balancing, pengujian kapasitas server, dan peningkatan keandalan sistem back-end.

Selain itu jika permasalahan utama tetap terjadi beberapa solusi yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Citilink dapat memanfaatkan layanan call center sebagai jembatan komunikasi langsung dengan penumpang untuk mempermudah proses check-in online melalui aplikasi WhatsApp. Tim call center yang telah dilatih secara khusus akan memberikan panduan langkah demi langkah, mulai dari cara mengakses platform check-in digital hingga mengatasi kendala teknis sederhana yang mungkin dihadapi penumpang. Tim akan mengirimkan pesan berisi tautan langsung ke situs web atau aplikasi resmi Citilink, disertai dengan instruksi yang jelas dan mudah dipahami. Pendekatan ini tidak hanya membantu penumpang yang kurang familiar dengan teknologi, tetapi juga mengurangi tekanan pada konter check-in di bandara, menciptakan proses yang lebih efisien dan ramah pengguna.
- b. Citilink dapat menyediakan saluran pelaporan yang intuitif dan mudah diakses untuk memastikan keluhan penumpang ditangani dengan cepat. Pada website atau aplikasi, sediakan tombol “Laporkan Masalah” yang memungkinkan penumpang mengirimkan laporan error dengan sekali klik. Setiap laporan akan otomatis menghasilkan nomor referensi, sehingga penumpang dapat memantau status penyelesaian masalah mereka. Tim IT yang bersiaga akan segera menangani error kritis, dengan komitmen untuk memberikan respons dalam waktu singkat, idealnya tidak lebih dari 10 menit untuk masalah besar. Pendekatan ini memastikan penumpang tetap merasa didukung dan terinformasi, sekaligus menjaga kelancaran operasional check-in meskipun terjadi gangguan teknis.

Dengan melaksanakan penyelesaian masalah secara komprehensif seperti yang dijabarkan di atas, Citilink Indonesia dapat meningkatkan kualitas layanan check-in, mengurangi keluhan penumpang, dan mempercepat proses keberangkatan secara keseluruhan. Penyelarasan antara sistem digital, kebijakan, dan pelaksanaan di lapangan akan menjamin kelancaran operasional dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan Permasalahan Bab 4**

Permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan kegiatan On the Job Training di Bandara Halim Perdanakusuma menunjukkan bahwa proses check-in penumpang Citilink Indonesia masih menghadapi hambatan, khususnya pada aspek teknis dan operasional. Sistem Web Check-In yang seharusnya mempermudah proses check-in secara mandiri bagi penumpang, sering mengalami gangguan teknis, terutama pada saat volume penerbangan tinggi. Akibat dari gangguan ini, banyak penumpang tidak berhasil melakukan check-in secara online dan terpaksa melakukan check-in langsung di konter bandara.

Kondisi ini menyebabkan konter konvensional yang seharusnya hanya difungsikan sebagai tempat drop bagasi, kembali digunakan untuk pelayanan penuh check-in. Hal tersebut berdampak pada panjangnya antrean di area konter, meningkatnya beban kerja petugas, serta tingginya risiko kesalahan input data karena proses dilakukan secara manual. Selain itu, proses pencetakan boarding pass juga menjadi kendala tersendiri. Karena sistem digital tidak berfungsi, boarding pass harus dicetak melalui sistem DCS atau bahkan ditulis manual. Boarding pass manual sering tidak terbaca oleh scanner saat proses boarding, sehingga mengharuskan petugas menulis ulang data penumpang, yang pada akhirnya menimbulkan antrean tambahan dan keterlambatan.

Melihat kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara kebijakan digitalisasi layanan check-in dengan kesiapan infrastruktur teknologi dan dukungan operasional di lapangan. Permasalahan ini membutuhkan penyelesaian secara menyeluruh, mulai dari perbaikan sistem digital, penguatan sarana check-in di bandara, hingga penyusunan kebijakan darurat yang dapat diterapkan saat sistem utama mengalami gangguan. Dengan upaya penyelesaian yang komprehensif, diharapkan Citilink Indonesia dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi keluhan penumpang, dan memberikan pelayanan yang lebih optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.



## **5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT**

Pelaksanaan kegiatan *On the Job Training*, penulis menjadi lebih mengenal lingkungan kerja yang sesungguhnya, dikarenakan penulis sering melakukan praktek lapangan. Hal ini menjadikan penulis mendapatkan wawasan terhadap ilmu dan pengetahuan yang belum pernah didapat selama menjalani Pendidikan di Kampus. Disamping itu, penulis terdorong menjadi individu yang kompeten dan mampu bersaing karena selama melaksanakan *On the Job Training* mendapatkan sertifikat kompetensi sesuai Standar Nasional dan Internasional.

## **5.3 Saran Permasalahan Bab 4**

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) terkait proses check-in penumpang Citilink Indonesia, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas operasional di lapangan. Saran pertama ditujukan pada aspek sistem digital check-in. Citilink perlu melakukan peningkatan dan pemeliharaan berkala terhadap sistem Web Check-In, termasuk penguatan kapasitas server serta perbaikan antarmuka pengguna agar proses check-in menjadi lebih stabil, cepat, dan mudah digunakan. Fitur pelaporan kendala langsung oleh penumpang melalui aplikasi juga penting disediakan, sehingga petugas dapat segera mengetahui dan menangani permasalahan yang terjadi. Selanjutnya, citilink dapat memberikan layanan call center serta fitur pelaporan yang intuitif pada website resmi. Pendekatan ini memastikan penumpang tetap merasa didukung dan terinformasi, sekaligus menjaga kelancaran operasional check-in meskipun terjadi gangguan teknis. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Citilink Indonesia dapat meningkatkan kesiapan teknis dan operasional dalam mendukung digitalisasi pelayanan, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien bagi seluruh penumpang.

#### 5.4 Saran Pelaksanaan OJT

Diharapkan agar pelaksanaan *On the Job Training* dapat dilaksanakan dengan rentang waktu yang lebih lama, agar para taruna lebih memahami lagi tugas dan kegiatan yang dilakukan dan agar taruna dapat menerapkan solusi dari permasalahan yang telah ditemukan oleh taruna. Taruna juga sebaiknya dibekali dengan matang sehingga sebelum melaksanakan OJT taruna mengetahui ruang lingkup mana saja yang nantinya akan dimasuki pada saat melaksanakan *On the Job Training*.



## DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman *On the Job Training* (OJT) MTU. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2024.

F.X Widadi, A. S. (2001). Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 185 Tahun 2015. Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri (2015). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103646/permenhub-no-185-tahun-2015>

PT Citilink Indonesia. (2024a). *Ground Operation Manual (GOM)* (02 ed.).

PT Citilink Indonesia. (2024b). *Standard Operating Procedure (SOP) Baggage Handling Irregularities* (02 ed.).

Subekti, R., Ohyver, D., Judijanto, L., Satwika, I. K., Umar, N., M.T, D., Handika, S., Joosten, J., Migunani, M., Boari, Y., Saktisyahputra, & Dahliana, A. (2024). *TRANSFORMASI DIGITAL (Teori & implementasi Menuju Era Society 5.0)*.

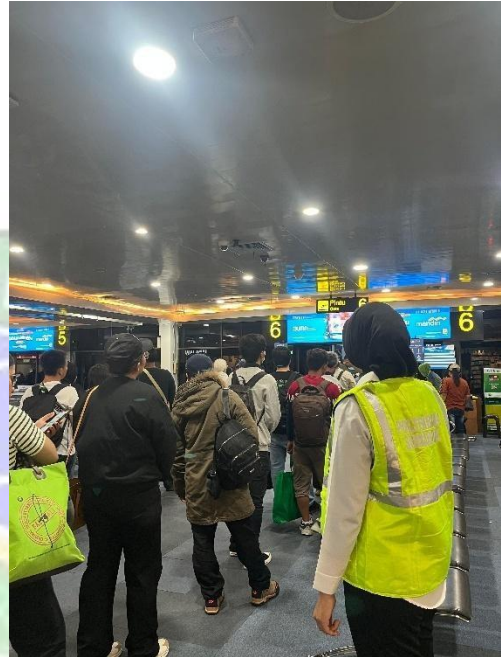
Sumber Internet:

<https://citilink.co.id/>

<https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/bandara/197>

## LAMPIRAN



Lampiran A-1. Dokumentasi *On the Job Training*







Lampiran B-1 Surat Pengantar On the Job Training

		<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN</b> <b>BADAN LAYANAN UMUM</b> <b>POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</b>			
Jl. Jemur Andayani II/73 Surabaya – 60236		Telepon : 031-8410871 031-8472936 Fax : 031-8490005		Email : <a href="mailto:mail@poltekbangsby.ac.id">mail@poltekbangsby.ac.id</a> Web : <a href="http://www.poltekbangsby.ac.id">www.poltekbangsby.ac.id</a>	

---

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

Surabaya, 2 Mei 2025


Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang  
 Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma

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

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i  
 peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 –  
 04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut,  
 kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/i OJT  
 sebagai berikut:


- Penerbitan Pass Bandara dalam rangka kegiatan operasional di *Air Side* Bandara  
(jika diperlukan);
- Memberikan informasi terkait Nama dan Nomor Rekening Pembimbing Supervisor  
On The Job Training (OJT), dengan ketentuan 1 (satu) Supervisor OJT untuk 2 (dua)  
Mahasiswa/i atau menyesuaikan kondisi di lapangan.

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

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya  
  
 Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.  
 NIP. 198005172000121003

Tembusan :  
 Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

*"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"*



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

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

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

No	Nama Taruna	Lokasi OJT	Kompetensi	Waktu Pelaksanaan
1.	Aldi Prasetyo	PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma	Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Ground Handling, Pengenalan FOO	06 Mei 2025 – 04 Juli 2025
2.	Muhammad Ridha			
3.	Syahrir Ramzy Mokoginta			
4.	Verel Joustika Abdul R			
5.	Nabilah Miranti Verdiana			
6.	Tria Reza Putri			
7.	Michael Sagoro			
8.	Wahyu Joko Triyono S			
9.	Lufi Afriana Fadillah			
10.	Mirza Fadholi Abror			

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



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

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara*