

**PENGARUH KURANGNYA KETELITIAN PETUGAS GATE
TERHADAP EFEKTIVITAS *PRIORITY BOARDING* DALAM
EFEKTIVITAS OPERASIONAL MASKAPAI DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO - HATTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

RACHEL MARTINCE ERSA RUMBIAK
NIT.30622022

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

**PENGARUH KURANGNYA KETELITIAN PETUGAS *GATE*
TERHADAP EFEKTIVITAS *PRIORITY BOARDING* DALAM
EFEKTIVITAS OPERASIONAL MASKAPAI DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

**RACHEL MARTINCE ERS A RUMBIAK
NIT. 30622022**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KURANGNYA KETELITIAN PETUGAS GATE TERHADAP EFEKTIVITAS *PRIORITY BOARDING* DALAM EFEKTIVITAS OPERASIONAL MASKAPAI DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Oleh :

RACHEL MARTINCE ERSA RUMBIAK
NIT. 30622022

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh :

Supervisor OJT
Ground Operation Training Manager



PEPPY AJI, S.Pd.,M.M.
NIK. 300898

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,
Station Manager QG-CGK
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta



RUDI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan Juni Tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



Peppy Aji.S.Pd.,MM.
NIK.300898

Sekretaris



Afrimaldi
NIK. 300849

Anggota



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Berkah Kasih, dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menjalani *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dari tanggal 06 Mei 2025 hingga 04 Juli 2025, serta berhasil menyelesaikan laporan *On The Job Training* ini.

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi setelah menyelesaikan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Cengkareng.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini, banyak bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama pelaksanaan *On The Job Training* ini. antara lain:

1. Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, karena hanya oleh anugerah dan penyertaan-Nya sajalah saya dapat menyelesaikan Laporan *On The Job Training*.
2. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada kedua orang tua saya yang terkasih, yang selalu mendoakan, mendukung, dan menjadi sumber semangat dalam setiap langkah hidup saya.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom. M.T. selaku Kaprodi Manajemen Transportasi Udara.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom. M.T. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memonitor serta membimbing kami selama pelaksanaan *On the Job Training*.
6. Bapak Hengki M. Sihombing selaku Komisaris Utama PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
7. Bapak Peppy Aji selaku *Ground Operation Training* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
8. Bapak Rudi Ramli selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
9. Bapak Yoel F. Selaku *Manager Operation* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
10. Bapak Bachtiyar S. Selaku *Manager Service* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
11. Bapak Muntahsir selaku *Manager Service* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.

12. Bapak Afrimaldi selaku Assistant Manager yang telah membimbing kami selama pelaksanaan *On the Job Training*.
13. Seluruh pegawai dan karyawan PT. Citilink Indonesia yang membantu secara langsung maupun tidak langsung kegiatan *On the Job Training*.
14. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) di Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

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

Cengkareng, 30 Juni 2025



RACHEL.M.E.RUMBIAK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DARTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan.....	2
1.3 Maksud dan Manfaat On the Job Training (OJT)	3
BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING	4
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia	4
2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	5
2.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia.....	8
2.4 Logo PT. Citilink	8
2.5 Struktur Organisasi	9
BAB III TINJAUAN TEORI	10
3.1 Bandar Udara	10
3.2 Maskapai Citilink.....	10
3.3 Pelayanan	11
3.4 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	12
3.5 Check-In Counter	12
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	15
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	15
4.2 Wilayah Kerja	15
4.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas On the Job Training (OJT)	15
4.3.1 Pasasi	15
4.3.2 Flight Operation Officer	16

4.3.3 Ground Handling.....	17
4.4 Jadwal dan Kegiatan	18
4.5 Permasalahan	19
4.6 Penyelesaian Masalah	22
BAB V PENUTUP.....	23
5.1 Kesimpulan Bab IV.....	23
5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT.....	23
5.3 Saran	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26

DARTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Maskapai Citilink	4
Gambar 2. 2 Logo Citilink	8
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	9
Gambar 4. 1 Jadwal Bulan Mei.....	19
Gambar 4. 2 Jadwal Bulan Juni	19
Gambar 4. 3 Layanan Priority Check-in	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)*

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan bagian integral dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, yang memiliki mandat untuk menyediakan pendidikan diploma profesional di bidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan, Politeknik Penerbangan Surabaya menekankan profesionalisme sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan programnya. Dukungan fasilitas dan tenaga pengajar berkualitas tinggi menjadi landasan penting dalam mencapai tujuan tersebut. Salah satu program studi unggulan yang ditawarkan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara.

Tugas utama Politeknik Penerbangan Surabaya adalah mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara dengan komitmen yang kuat terhadap keselamatan penerbangan. Program studi ini menempatkan pentingnya *On the Job Training (OJT)* sebagai salah satu syarat kelulusan bagi para taruna. Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi, bertujuan untuk menerapkan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri terkait.

Tim pengajar Politeknik Penerbangan Surabaya terdiri dari dosen internal dan dosen tamu yang memiliki reputasi baik dan dianggap profesional dalam membimbing para taruna. Mereka memiliki peran krusial dalam menyampaikan ilmu secara teori dan praktik di kampus, memastikan bahwa setiap peserta didik siap menghadapi tantangan di dunia kerja.

Selain metode pemahaman teori, program studi ini menawarkan kesempatan berharga melalui Praktik Kerja Lapangan, atau yang dikenal dengan istilah *On the Job Training (OJT)*. Pada tahap ini, peserta didik dapat mengalami langsung situasi kerja di berbagai daerah yang memiliki fasilitas dan infrastruktur kelistrikan

penerbangan. OJT menjadi wadah bagi para peserta didik untuk mengaplikasikan semua aspek ilmu yang telah dipelajari selama pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Melalui *On the Job Training* (OJT), diharapkan para peserta didik mampu menghadapi berbagai tantangan di lapangan dengan memberikan kontribusi pemikiran baru untuk kemajuan bandar udara. Mereka diundang untuk berpikir kritis dalam menghadapi setiap permasalahan yang muncul, menjadikan pengalaman lapangan sebagai wahana pembelajaran yang tidak hanya memperkaya pengetahuan praktis, tetapi juga membentuk karakter dan sikap profesionalisme yang diperlukan di dunia industri penerbangan.

1.2 Dasar Pelaksanaan

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.
7. SM 106 Pengantar OJT MTU Politeknik Penerbangan Surabaya .

1.3 Maksud dan Manfaat *On the Job Training* (OJT)

- A. Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 5 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 penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
 4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On the Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir
 5. Untuk melatih kerja sama taruna dengan personil lain, maupun pada unit-unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.
- B. Adapun manfaat dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :
1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT)
 2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya
 3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On The Job Training* (OJT)
 4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Perusahaan atau Lembaga instansi lainnya.

BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING

2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").



Gambar 2. 1 Maskapai Citilink

Citilink Indonesia didirikan pada tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia dan memulai operasinya pada 16 Juli di rute Jakarta–Surabaya dengan pesawat Fokker F28. Pada tahun 2012, Citilink resmi menjadi maskapai berbiaya hemat (*Low-Cost Carrier/LCC*) setelah memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC) dan mulai menggunakan armada Airbus A320 serta identitas visual baru. Sejak itu, Citilink terus berkembang, termasuk menjadi maskapai pertama yang beroperasi di Bandara Halim Perdanakusuma (2014), dan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 untuk SOP *Delay Management* (2015). Tahun 2016, Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa, dan pada 2017 memulai penerbangan internasional ke Dili serta mendatangkan pesawat A320NEO.

Citilink meraih berbagai penghargaan internasional mulai tahun 2018, seperti predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang 4 dari Skytrax dan APEX serta penghargaan dari *TripAdvisor*. Maskapai ini juga memperluas jaringan internasional ke Malaysia, Kamboja, Australia, Arab Saudi, dan Papua Nugini. Armada Citilink berkembang dengan penambahan pesawat ATR 72-600 dan Airbus A330-900NEO serta mulai mengoperasikan pesawat kargo pada 2020. Saat pandemi, Citilink meraih predikat bintang 5 untuk protokol keselamatan COVID-19 dari *Skytrax* dan sejumlah penghargaan lainnya. Pada 2022–2023, Citilink terus memperluas jaringan, aktif dalam kegiatan lingkungan seperti penanaman mangrove, serta mempertahankan reputasinya dengan meraih penghargaan dari *Skytrax* secara berkelanjutan.

2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Table 2.1 Data Perusahaan

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Didirikan	Tahun 2001
Dasar Hukum Pendirian	PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor

	penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	4C
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian.

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwith yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda 8 ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia,

	beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta- Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP Delay Management.
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.
2018	Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia.

	<p>Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX.</p> <p>Citilink Indonesia armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.</p>
2020	<p>Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter). Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang TripAdvisor Travelers' Choice Award 2020.</p>

2.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

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

Misi dari PT. Citilink adalah 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.

2.4 Logo PT. Citilink

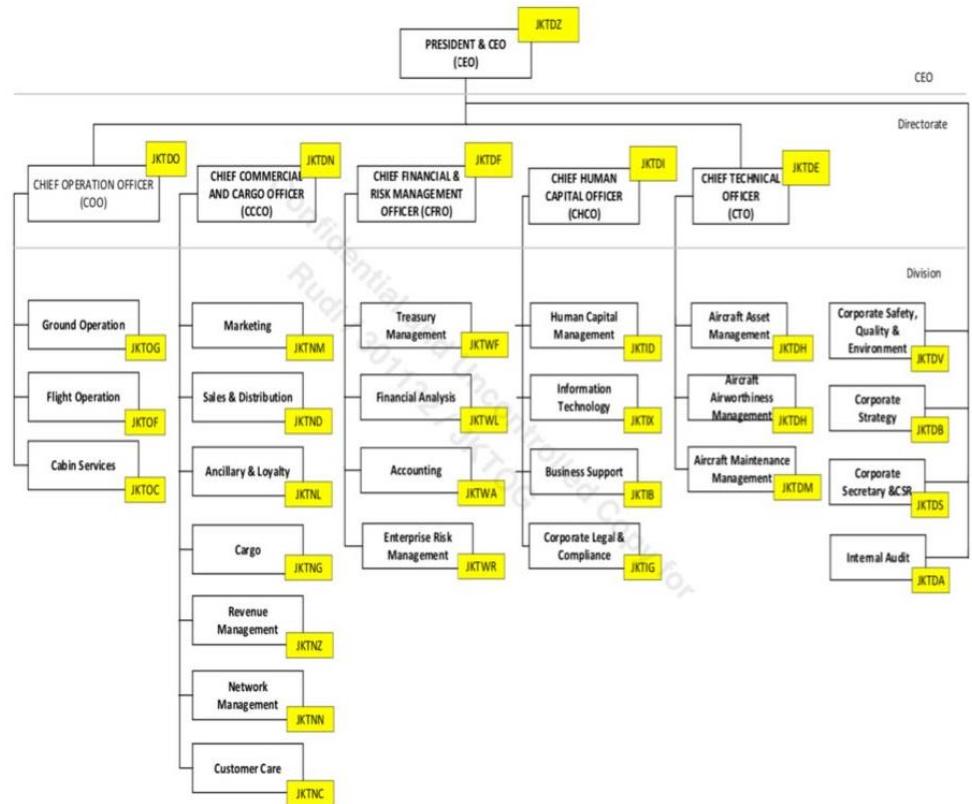


Gambar 2. 2 Logo Citilink

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. PT. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna

putih dan kuning. Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, and dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

2.5 Struktur Organisasi



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar udara, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, merupakan kawasan yang memiliki batasan geografis yang jelas dan dirancang khusus untuk memenuhi berbagai fungsi penerbangan.

Di antaranya adalah sebagai tempat untuk pesawat mendarat dan lepas landas, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta melakukan aktivitas bongkar muat kargo dan pos. Selain itu, bandara juga berperan penting sebagai pusat koneksi intra dan antarmoda transportasi, dengan dukungan infrastruktur yang meliputi fasilitas keselamatan penerbangan, fasilitas keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang seperti terminal penumpang, area parkir pesawat (apron), sistem navigasi penerbangan, dan fasilitas pendukung operasional lainnya. Sementara itu, menurut ICAO Annex 14 Volume II Tahun 2009, bandara didefinisikan lebih spesifik sebagai kawasan yang tidak hanya mencakup area darat atau perairan, tetapi juga melibatkan bangunan, instalasi, serta peralatan khusus. Fasilitas ini dirancang untuk mendukung semua aktivitas terkait pergerakan pesawat udara, mulai dari kedatangan, keberangkatan, hingga pergerakan di darat seperti taxiing (bergerak di landas pacu menuju terminal) dan parkir pesawat.

3.2 Maskapai Citilink

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. dan 33% PT Aerowisata. Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan

penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Lampung, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

3.3 Pelayanan

Menurut Kanedi dkk. (2017), pelayanan merujuk pada jasa yang diberikan oleh penyedia, yang mencakup kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan, dan kesopanan. Semua ini tercermin dari sikap dan perilaku dalam memberikan layanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Sementara itu, Wibowati (2020) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan harapan orang lain, dengan tujuan akhir mencapai kepuasan pelanggan. Kedua definisi ini menekankan pentingnya kualitas interaksi dan respons dalam layanan untuk memastikan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Menurut Firmansyah (2016), pelayanan prima adalah standar layanan yang diterapkan oleh perusahaan untuk memastikan kepuasan pelanggan atau pemangku kepentingan. Pelayanan prima melibatkan upaya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, dengan cara menyiapkan dan mengurus

segala sesuatu dengan baik sehingga pelanggan mendapatkan layanan yang melebihi harapan mereka.

3.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut (Penerapan et al., 2021) SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja insansi pemerintahan berdasarkan indikator-indikator teknis, *administrative* dan *procedural* sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

SOP memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran dan keselamatan penerbangan, salah satunya pada proses *check-in* penumpang. Petugas wajib mengikuti SOP seperti memverifikasi dokumen perjalanan, memastikan kondisi kesehatan penumpang secara visual, dan melaporkan jika ditemukan indikasi penyakit menular. Dengan adanya SOP, potensi kesalahan atau kelalaian dapat diminimalkan karena setiap petugas memiliki acuan kerja yang jelas. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai alat pengawasan, pelatihan, serta evaluasi kinerja petugas agar layanan yang diberikan tetap sesuai dengan prosedur dan memenuhi standar keselamatan penerbangan.

3.5 Check-In Counter

Menurut Sumarno (2019), layanan *check-in* adalah proses yang melayani penumpang sebelum mereka terbang dengan pesawat. Ini merupakan langkah lanjut setelah proses tiket, di mana penumpang melaporkan keberangkatannya di bandar udara. *Check-in* counter berfungsi sebagai komponen penting di bandara, memastikan semua administrasi dan persiapan sebelum penerbangan dilakukan dengan baik. Efisiensi dan kualitas layanan di *check-in* counter dapat sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional penerbangan. Dengan perkembangan teknologi, proses *check-in* terus berevolusi, namun *check-in* counter tradisional tetap penting, terutama untuk penanganan kasus-kasus khusus dan pelayanan personal. Tugas utama dari *check-in* counter adalah memeriksa data penumpang sebelum mereka naik ke pesawat.

Aktivitas ini melibatkan pemeriksaan dokumen penumpang secara konvensional oleh petugas, memastikan semua persyaratan administrasi terpenuhi sebelum penerbangan. Tugas utama dari check-in counter adalah memeriksa data penumpang sebelum mereka naik ke pesawat. Aktivitas ini melibatkan pemeriksaan dokumen penumpang secara konvensional oleh petugas, memastikan semua persyaratan administrasi terpenuhi sebelum penerbangan. Ketentuan waktu buka Check- In diantaranya sebagai berikut. Waktu buka Check- In yaitu 2 jam sebelum keberangkatan pesawat. b. Lamanya proses pelayanan tiap penumpang yaitu 2-3 menit.

Waktu tutup *Check In Counter* adalah 30 menit sebelum jadwal keberangkatan. Adapun langkah langkah Check In diloket Bandara. Penumpang datang ke Bandara selambat lambatnya 2-1 jam sebelum keberangkatan pesawat. Setiba di Bandara lakukan *Check -In* di loket yang tersedia, Menunjukan tiket pesawat dan identitas seperti KTP, SIM, atau dokumen penunjang lainnya. Setelah menunjukan tiket dan identitas penumpang akan diberikan *Boarding Pass*(tiket untuk masuk ke pesawat).

Jika membawa bagasi bisa melaporkan ke petugas *Check - In* nantinya bagasi tersebut akan diberikan label dan penumpang akan mendapatkan nomor tas atau barang yang masuk bagasi yang nantinya digunakan untuk mengambil bagasi di Bandara tujuan.

Proses *Check - In* sudah selesai selanjutnya penumpang akan melewati proses pemeriksaan, setelah melewati proses pemeriksaan penumpang bisa masuk keboarding room atau ruang tunggu untuk naik ke pesawat sesuai dengan nomor gate yang tertera pada boarding pass. *Self Check - In* adalah proses dimana penumpang melakukan prosedur *Check - In* untuk penerbangan mereka secara mandiri, tanpa bantuan langsung dari petugas. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi antrian, dan memberikan lebih banyak kontrol kepada penumpang atas proses *Check In* mereka sendiri.

Selain *check-in* melalui *check-in counter*, saat ini perkembangan teknologi telah menciptakan sistem baru yang lebih praktis dan efisien sehingga calon

penumpang dapat melakukan online check-in melalui smartphone dan menerima e-boarding pass tanpa harus mengantri di check-in counter sebelum keberangkatan. Online check-in adalah layanan yang memungkinkan penumpang melakukan check-in melalui internet dari mana saja. Proses ini tersedia mulai dari setelah reservasi tiket hingga 30 menit sebelum keberangkatan. Terdapat dua jenis pelayanan dalam online *check-in*, yaitu *web check in* dan *mobile check in*.

BAB IV **PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING***

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Ruang lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna/i DIII Manajemen Transportasi Udara (MTU) VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Berikut unit kerjanya antara lain meliputi :

1. Unit Pasasi
2. Unit *Flight Operation Officer* (FOO)
3. Unit *Ground Handling*

4.2 Wilayah Kerja

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di PT. Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Tangerang, Banten.

4.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas *On the Job Training* (OJT)

4.3.1 Pasasi

Pasasi bandara merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan melayani pembelian tiket, mencetak *boarding pass*, mengatur keperluan para penumpang selama berada di darat sebelum naik ke pesawat. Beberapa kegiatan pasasi ada yang dihandle oleh maskapai sendiri, adapula yang dibantu oleh pihak *ground handling*. *Passanger Service Assitant* atau sering disebut dengan PSA merupakan unit dibawah *Station Manager* pada PT. Citilink Indonesia yang menangani bidang pasasi, terutama pada *Check In Counter*.

Tugas dari PSA sendiri antara lain :

- 1) *Stand by* pada area *Self Check-In*
- 2) Membantu mengarahkan penumpang untuk *Self Check-In*
- 3) Memberikan informasi mengenai *Self Check-In* kepada penumpang
- 4) Membantu memberikan informasi pintu keberangkatan atau gate pada penumpang
- 5) Mengatur antrian bagasi pada *Counter* Menangani/handle penumpang VIP yang akan datang ataupun berangkat
- 6) Mengecek ulang *manifest* sebelum disetorkan kepada petugas *Passenger Service Charge* Bandara
- 7) *Stand by* di *Lost and Found* untuk memonitor bagasi yang *show up* dari pesawat yang baru saja landing

Membuat *Take Off Run* sebelum turun duty yang berisi case apa saja yang terjadi saat duty, ketersediaan SDM dan APB.

4.3.2 Flight Operation Officer

FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (flight dispatch), memberangkatkan atau melepas penerbangan (dispatch release) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien. Petugas Flight Operation wajib memiliki lisensi *FOO (Flight Operation Officer)*. Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet*, *Flight Plan*, dsb.). Dalam hal ini taruna *On The Job Training* selama bertugas di unit *Flight Operation Officer (FOO)* melakukan kegiatan, sebagai berikut:

- Membantu menyiapkan dokumen flight package , seperti Weather dan Flight Plan
- Menyiapkan EFB (Elektronic Flight Bag)
- Menginput Daily Report Briefing Line Dispatch

- Membantusortir Weather dan Flight Plan
- Mengamati bagaimana FOO mem-briefing Pilot

4.3.3 Ground Handling

Ground Handling adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “Ground Handling” berasal dari kata “*Ground*” dan “*Handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti Penanganan atau pelayanan (*Service or To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”. Ruang lingkup atau batasan pekerjaan *Ground Handling*, yaitu :

1. *Pre-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandar udara asal (*Origin Station*).

2. *Post Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara tujuan (*Destination*) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama di bandar udara.

3. *In-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (on air), tanggung jawab ini berada di tangan *Pilot in Command (PiC)* beserta awak kabinnya.

Ground Handling mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. *Flight Safety* : Keamanan dan kenyamanan penerbangan
2. *On Time Performance*: Layanan dan ketepatan penerbangan

3. *Customer Satisfaction* : Menjamin kepuasan pengguna jasa
4. *Reliability* : Dapat dipercaya dalam pelayanan

PT. Citilink Indonesia bekerjasama dengan PT. Gapura Angkasa dalam menyerahkan aktivitas ground handling pada operasional maskapai penerbangan. Maka dari itu seluruh kegiatan ground handling diambil alih oleh PT. Gapura Angkasa. Namun disamping itu PT. Citilink Indonesia tetap memonitor kegiatan ground handling itu sendiri melalui personel mereka yang disebut dengan SQC. SQC merupakan Station Quality Controller, mereka bertugas untuk mengawasi langsung serta mengatur para ground staff dari Pt. Gapura Angkasa dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan ground handling. Adapun tugas dan tanggung jawab dari Station Quality Controller sendiri yaitu :

1. Memonitor flight dari block on sampai block off
2. Membuat movement flight
3. Mengawasi kinerja ground staff
4. Memastikan waktu ground time sesuai dengan SOP

Dalam hal ini taruna On The Job Training (OJT) selama bertugas di unit Ground Handling bukan terjun langsung bersama PT. Gapura Angkasa namun ikut bersama Station Quality Controller yang langsung dinaungi oleh PT. Citilink Indonesia. Adapun kegiatan kami selama menjadi bagian Station Quality Controller yaitu sebagai berikut :

1. Membantu memonitor pesawat yang akan landing melalui flightradar24
2. Mencatat waktu block on dan block off pesawat
3. Membantu koordinasi dengan Gapura untuk persiapan penumpang boarding
4. Menyerehkan shipdoc yang akan dibawa terbang oleh pesawat tertentu sesuai tujuannya kepada ground staff
5. Mengawasi proses boarding penumpang kedalam pesawat
6. Memastikan jumlah penumpang yang belum boarding dan juga bagasinya
7. Mengawasi proses loading bagasi dan cargo ke dalam pesawat

4.4 Jadwal dan Kegiatan

Jadwal pelaksanaan On the Job Training (OJT) taruna/I MTU 7 di PT. Citilink Indonesia *station* Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dilaksanakan dari tanggal 06 Mei hingga 04 Juli 2025. Dengan pembagian 3 hari kerja (pagi, siang, dan malam) dan 2 hari libur.

Nama	MEI																															
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31										
GROUP 1																																
Muh. Zidane Tanjung	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S			
Ramadhan Putra Purwanto	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S			
Reyhan Fazle Mawla	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S			
Inseren Femaya Rumukiek	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S			
Kamila Nuril Najmiah P	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S			
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S			
GROUP 2																																
Oktwino Ardy Prakasa	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L			
Rifan Satria Rizki Ananda	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L			
Rachel Martinece Ersha Rumbiak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L			
Jessica Agnes Simanungkalit	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L			
Dian Anggreni Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L			
Aisyah Winda Nautika	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L			
GROUP 3																																
Aditya Arsyatama Baharyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
Abbiyu Farras Khasyi	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
Damara Zerlina Putri Elysia	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
Giovanna Sarah Surjani Silita	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
Nazwa Putri Rahmawati	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
Lavanya Febrianti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
GROUP 4																																
Dadang Bondan Ramadha	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Galih Nuswantara	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Anggi Meirisya Solikhah	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Sekar Harum Kinanti	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Nur Aslita Putri	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Bintang Rika Wananda	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
GROUP 5																																
Muh. Andy Putra Pratama	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Septian Alvin Andrianto	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Cecilia Raja Manggita S	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Edlyn Fairuz Rofikaz	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Gracey Abdella Christine	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
Kharismatul Fazarina	J	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	P	S	M	J	L	
GROUP 6																																
Jadwal dinas OJT																																
PAGI (07.00 - 14.00)																																
SIANG (14.00 - 22.00)																																
MALAM (22.00 - 07.00)																																

Gambar 4. 1 Jadwal Bulan Mei

JUNI																														
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	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	
M	P	S	M	P	S	M</																								

Setelah melaksanakan kegiatan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia station Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selama 2 bulan dengan pelaksanaan pada 3 unit, yaitu pasasi, FOO, dan *ground handling*, penulis mendapati permasalahan yang ditemukan di lapangan khususnya unit pasasi.

Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT), penulis mengamati bahwa di bandara terdapat dua jenis *check-in counter*, yaitu *check-in reguler* dan *priority check-in*. Keduanya memiliki fungsi yang serupa dalam proses keberangkatan penumpang, namun ditujukan untuk kategori penumpang yang berbeda.

Check-in counter secara umum merupakan loket atau meja layanan di bandara yang berfungsi sebagai tempat penumpang melaporkan diri sebelum keberangkatan, menyerahkan dokumen perjalanan seperti tiket dan identitas, menitipkan bagasi tercatat, serta menerima boarding pass. Proses ini merupakan bagian krusial dari tahapan awal operasional penerbangan, karena berperan dalam memastikan kelancaran dan ketertiban keberangkatan.

Sementara itu, *priority check-in* adalah layanan khusus yang disediakan bagi penumpang dengan status tertentu, seperti:

- Penumpang kelas bisnis,
- Pemegang kartu keanggotaan frequent flyer,
- Lansia,
- Penyandang disabilitas,
- Dan penumpang dengan kebutuhan khusus lainnya.

Layanan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman check-in yang lebih cepat, nyaman, dan eksklusif. Fasilitas yang umumnya disediakan dalam priority check-in antara lain:

- Loket khusus dengan proses yang lebih cepat,
- Antrian yang lebih pendek,
- Pelayanan yang lebih personal,
- Dan penghematan waktu dalam proses keberangkatan.

Citilink telah menyediakan layanan priority check-in yang baik dengan menyiapkan dua konter khusus, sehingga penumpang priority dapat melakukan proses check-in lebih cepat dan nyaman. Namun, ketidaktelitian petugas boarding gate mengakibatkan layanan di ruang tunggu tidak konsisten; penumpang priority seringkali tidak mendapatkan prioritas yang sama seperti saat check-in. Untuk mengatasi hal ini, Citilink perlu memperkuat pelatihan petugas gate agar lebih memahami dan menjalankan prosedur priority secara konsisten sejak check-in hingga boarding. Selain itu, penerapan audit reguler dan teknologi verifikasi boarding pass dapat meningkatkan akurasi dan memastikan layanan priority berjalan lancar di semua tahap.



Gambar 4. 3 Layanan *Priority Check-in*

Namun, masalah muncul pada tahap boarding di gate, di mana kurangnya ketelitian petugas menyebabkan penumpang priority tidak mendapatkan layanan istimewa seperti saat di check-in. Ketidaksesuaian ini mengakibatkan ketidakmerataan layanan dan menimbulkan kekecewaan pada penumpang yang telah membayar ekstra untuk fasilitas priority. Situasi ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem prioritas telah diterapkan secara fisik di counter, implementasi di lapangan—terutama di boarding gate belum konsisten. Kurangnya ketelitian petugas boarding gate secara langsung memengaruhi efektivitas operasional priority boarding. Ketidaktepatan dalam memverifikasi boarding pass, kesalahan dalam pemisahan penumpang priority, dan kurang sigap dalam menerapkan prosedur SOP sering kali

menyebabkan antrean bergerak lambat dan penumpang priority tidak mendapatkan pelayanan istimewa yang dijanjikan. Hal ini tidak hanya menurunkan kepuasan penumpang tetapi juga mengganggu kelancaran keseluruhan proses boarding, sehingga berdampak negatif pada pencapaian target on-time performance maskapai

4.6 Penyelesaian Masalah

Dari temuan masalah tersebut, penulis memberikan solusi supaya tidak terulang seperti inseiden tersebut.

Untuk meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan, saya menyarankan agar pihak maskapai, khususnya Citilink, dapat menjalin koordinasi lebih lanjut dengan penyedia ground handling seperti Gapura Angkasa untuk:

- Lakukan audit dan pengawasan berkala: Inspeksi rutin untuk memastikan SOP di lapangan dijalankan dengan benar dan segera ditindaklanjuti jika terdapat penyimpangan.
- Pasang jalur boarding dan signage terstruktur: Gunakan papan informasi digital atau penanda fisik untuk memisahkan alur boarding priority dan umum.
- Perkuat pelatihan petugas gate: Fokus pada pengecekan boarding pass dan penerapan prosedur priority boarding secara konsisten.

Dengan demikian, penumpang akan merasakan layanan yang adil, profesional, dan berkelanjutan, tanpa bergantung pada waktu keberangkatan.

Hal ini juga dapat meningkatkan citra perusahaan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberhasilan operasional maskapai secara keseluruhan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Bab IV

Dari Permasalahan tersebut, selama melaksanakan *On the Job Training* di Unit Pasasi di PT. Citilink Indonesia station Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta, dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On the Job Training*, dapat disimpulkan bahwa keberadaan dua jenis layanan check-in counter, yaitu check-in reguler dan priority check-in, memiliki peran yang penting dalam mendukung kelancaran proses keberangkatan penumpang di bandara.

Check-in counter berfungsi sebagai titik awal pelayanan kepada penumpang, sementara *priority check-in* memberikan nilai tambah berupa kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi kepada penumpang dengan kategori tertentu. Layanan ini merupakan bentuk komitmen maskapai terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan.

Namun demikian, pembatasan waktu operasional *priority check-in* yang hanya tersedia pada pagi hingga sore hari menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara layanan dan kebutuhan operasional. Kondisi ini dapat berdampak terhadap kenyamanan penumpang yang memiliki jadwal penerbangan malam dan berhak atas layanan tersebut.

Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui koordinasi antara maskapai dan pihak ground handling agar layanan *priority check-in* dapat dibuka secara menyeluruh sesuai jadwal penerbangan, demi mewujudkan pelayanan yang konsisten, adil, dan profesional bagi seluruh penumpang.

5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Melalui program *On the Job Training* (OJT) penulis dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja serta mampu menghasilkan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT). *On the Job*

Training (OJT) ini dilaksanakan di Bandara Internasional Soekarno - Hatta. *On the Job Training* merupakan salah satu persyaratan untuk taruna/taruni memenuhi syarat untuk bisa menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Tetapi tidak hanya sebagai persyaratan untuk menyelesaikan tugas akhir saja, kegiatan *On the Job Training* (OJT) juga menjadi gambaran penting untuk para taruna sebagai bekal menghadapi dunia kerja sebenarnya.

Setelah mengikuti OJT selama 2 bulan, para taruna memiliki ilmu baru yang bisa dikembangkan menjadi keterampilan dan para taruna mampu membentuk etika bekerja yang baik dan benar, kami mendapatkan kesempatan untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sudah kami miliki semenjak berada di Politeknik Penerbangan Surabaya dan kami bisa menerapkan ilmu tersebut ke dalam dunia nyata.

5.3 Saran

Berdasarkan pengalaman yang telah di dapat melalui *On the Job Training* (OJT), penulis memiliki saran-saran bagi semua pihak yang diharapkan dapat berguna agar kegiatan *On the Job Training* (OJT) dapat berjalan lebih baik dikemudian hari. Berikut saran-saran dikemukakan :

- a. Agar dapat selalu terjalin kedekatan hubungan kerja setiap personil yang bekerja di bidang penerbangan, sehingga terciptanya kondisi yang baik dalam bekerja.
- b. Tetap dapat mempertahankan kedisiplinan personel dalam menjalankan tugas sehari-hari.
- c. Tetap menjaga komunikasi dengan setiap personel dengan baik.
- d. Tetap menjaga kerja sama yang baik dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Novie Triyani Agustin, & Hodi. (2024). Upaya Meningkatkan Pelayanan untuk Mencapai on Time Performance pada Petugas Check in Counter Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *MES Management Journal*, 3(3), 591 <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i3.533>
- Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. (2021).
- Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Eksport Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v1i1.600>
- Politeknik Penerbangan Surabaya. (2024). Buku Pedoman On Job Training. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (2009).
- ICAO Annex 14, Aerodrome. International Civil Aviation Organization. (2009). Aerodromes Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation Volume I Aerodrome Design and Operations (Fifth Edition).
- PM 41 TAHUN 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara (2023).
- Citilink Company Profile. (n.d.). <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.
- SKEP/2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan (2010).

LAMPIRAN
DOKUMENTASI SELAMA PELAKSANAAN OJT CITILINK

A. Dokumentasi Kegiatan Di Landside

KEGIATAN	CATATAN
	<p>Penulis melaksanakan OJT di Customer Service PT. Citilink Indonesia, Bandara Soekarno-Hatta, dengan tugas melayani penumpang, mengelola data, dan memantau email untuk mendukung operasional.</p>
	<p>Penulis mengikuti kegiatan Station Quality Control untuk memastikan proses boarding penumpang berjalan lancar dan sesuai prosedur.</p>
	<p>Penulis mengobservasi proses pemeriksaan barang bawaan penumpang untuk memastikan beratnya sesuai batas maksimum 7 kg sesuai peraturan.</p>

	<p>Penulis mengamati proses pemberian layanan oleh petugas pasasi Citilink kepada penumpang di area check-in counter.</p>
	<p>Foto ini diambil di area landside dan menunjukkan antrian di check-in counter reguler tanpa adanya layanan priority check-in, yang menjadi salah satu permasalahan yang penulis angkat dalam laporan OJT.</p>

B. Dokumentasi Kegiatan Di Airside

KEGIATAN	CATATAN
	<p>Penulis melakukan pengenalan area airside parking stand maskapai citilink bersama Stasiion Quality Control</p>

	<p>Penulis melihat proses loading un-loading barang bawaan penumpang</p>
	<p>Penulis mengamati perlengkapan kabin yang digunakan untuk mendukung pelayanan penerbangan Citilink.</p>
	<p>Penulis mengamati proses penanganan bagasi di Break Down Area sebagai bagian dari kegiatan di area airside.</p>
	<p>Penulis berkesempatan mengamati langsung kokpit pesawat sebagai bagian dari kegiatan observasi operasional penerbangan.</p>



Petugas sedang melaksanakan briefing bersama tim ground handling di area Make Up Break Down untuk memastikan kelancaran operasional bagasi.

C. Surat Pengantar Ojt



Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025 Surabaya, 2 Mei 2025

Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

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

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/ 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/ 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/ OJT sebagai berikut:

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