

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG
DALAM PEMANFAATAN QR CODE PADA
PROSES CHECK-IN ONLINE DI PT.X
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

SEKAR HARUM KINANTI
NIT.30622049

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

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG DALAM
PEMANFAATAN *QR CODE* PADA PROSES CHECK-IN
ONLINE DI PT.CITILINK INDONESIA
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

SEKAR HARUM KINANTI
NIT.30622049

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

HALAMAN PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG DALAM PEMANFAATAN QR CODE PADA PROSES CHECK-IN ONLINE DI PT.X LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) PT. CITILINK INDONESIA

Oleh:

SEKAR HARUM KINANTI
NIT. 30622049

Program Studi DIII 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 A.H, S.Pd., M.M.
NIK. 300898

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,
Station Manager PT. Ctilink Indonesia
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

RUDI RAMLI
NIP. 301132

HALAMAN PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

PEPPY A.H, S.Pd., M.M.
NIK. 300898

Sekretaris

SEPRIZA GUMAY, S.E.
NIK. 302175

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

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 06 Mei sampai dengan 4 Juli di PT.Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang tua, fery pradana, dan abang penulis, yang selalu membantu memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) dengan baik.
3. Bapak ahmad bahrawi, SE., MM. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady silk Moonlight, S.Kom., MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya sekaligus pembimbing *On The Job Training* (OJT).
5. Bapak Peppy A.H, S.Pd., M.M., selaku *Ground Operation Training Manager* PT Citilink Indonesia dan Supervisor OJT kami selama berada di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.
6. Bapak Rudi, selaku *Station Manager* PT Citilink Indonesia Station Cengkareng.
7. *Assistant Manager*, *SQC*, *CS Assistant*, dan jajaran staff serta karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta atas arahan, pengetahuan, serta pengalaman lapangan yang diberikan, yang sangat berharga dalam mendukung proses pembelajaran, pemahaman operasional maskapai, serta penyusunan laporan ini..
8. Teman-teman taruna *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.
9. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU VIII yang mau sama-sama berjuang sampai akhirnya ada di titik 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 penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi mandaat bagi kita semua.

Cengkareng, 30 juni 2025

Sekar Harum Kinanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud.....	2
1.3 Manfaat	3
BAB II TINJAUAN ON THE JOB TRAINING (OJT)	4
2.1 Sejarah Singkat	4
2.1.1 Logo PT. Citilink Indonesia	5
2.1.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	5
2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	6
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	7
BAB III TINJAUAN TEORI	8
3.1 <i>QR Code</i>	8
3.2 <i>Check-in Online</i>	8
BAB IV PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)	9
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	9
4.1.1 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO)	9
4.1.2 Pasasi	10
4.1.3 Ground Handling	11
4.2 Jadwal dan Kegiatan	13
4.3 Permasalahan	13
4.4 Penyelesaian.....	14
BAB V PENUTUP.....	15
5.1 Kesimpulan	15
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV	15
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	15

5.2 Saran	16
5.2.1 Saran terhadap BAB 4	16
5.2.2 Saran terhadap pelaksanaan OJT keseluruhan.....	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17
LAMPIRAN.....	18



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Citilink Indonesia	5
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Bandara Soekarno-Hatta	7
Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training	13
Gambar 4.2 Lokasi QR Code	13
Gambar 4.3 Lokasi Penambahan Tempat QR Code	14



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT.Citilink Indonesia 6



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On The Job Training (OJT) praktik kerja lapangan adalah penerapan mahasiswa pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada kaitannya dengan kurikulum pendidikan. Sejalan dengan perkembangan zaman, transportasi menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat khususnya transportasi udara. Semakin majunya suatu era, menjadikan penerbangan menjadi lebih berkembang dan tumbuh begitu cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya kemunculan bandara-bandara di berbagai pulau di Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan lembaga diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar. Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT). Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan ketampilan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau lembaga sesuai bidang terkait.

Selain itu OJT juga menjadi salah satu program yang harus dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan kelulusan. Maka dari itu sebagai taruni Diploma D-III Manajemen Transportasi Udara, wajib mengikuti program OJT. Dalam memenuhi kewajiban tersebut, praktik melaksanakan OJT di Bandar Udara Soekarno Hatta pada setiap unit kerja PT. Citilink Indonesia. Sehubungan dengan itu, terkadang tidak semua materi atau teori yang didapatkan dalam perkuliahan sesuai dengan praktik di dunia nyata. Misalnya dalam pembelajaran di kampus semua materi yang sudah diajarkan hanya mendasar saja dalam setiap Unit yang

ada di Bandara sehingga masih banyak pengetahuan tentang kebandarudaraan yang belum diajarkan sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan tempat OJT yang berada dalam bidang yang sama ini dapat memberikan pengalaman yang nyata bagi pelaksanaan OJT tersebut. Melalui kegiatan OJT ini diharapkan taruna dapat memproleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja dan diharapkan OJT ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik kerja dan diharapkan OJT ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat taruna melaksanakan OJT. Melalui *On the Job Training* (OJT) para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manager yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

1.2 Maksud

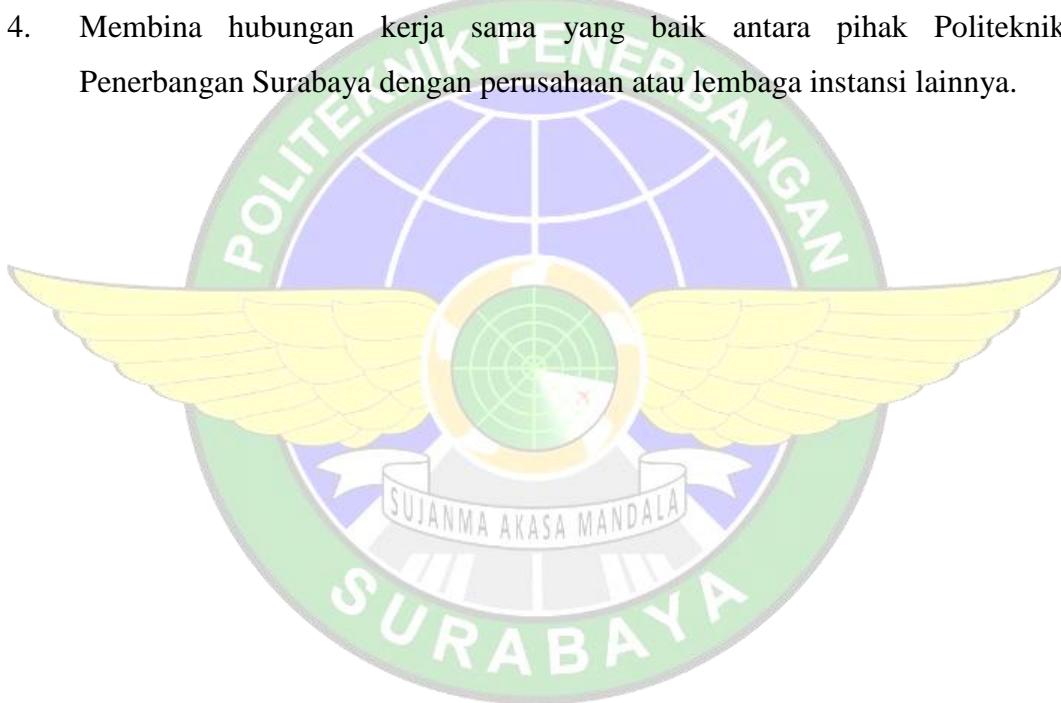
Adapun maksud dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh pengetahuan mengenai dunia kerja yang sesungguhnya guna membiasakan penulis untuk nantinya terjun secara langsung saat memasuki fase dunia kerja;
2. Dapat mempraktikkan teori yang didapat selama pendidikan;
3. Mendapatkan pengalaman yang tidak didapatkan saat perkuliahan;
4. Melatih cara beradaptasi dan berkomunikasi dengan baik di lingkungan baru.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *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

TINJAUAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

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 Menkhumham 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”).

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 100% sehat pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya 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, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat kesehatan aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan TripAdvisor Traveler’s Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di 2021, serta berbagai penghargaan

bergengsi lainnya. Citilink senantiasa menerapkan 10esehata 10esehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight dengan mengacu pada ketentuan 10esehata 10esehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan 10esehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.1.1 Logo PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.1 Logo PT Citilink Indonesia

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan 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.

2.1.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

A. Visi

Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati.

B. Misi

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

2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia

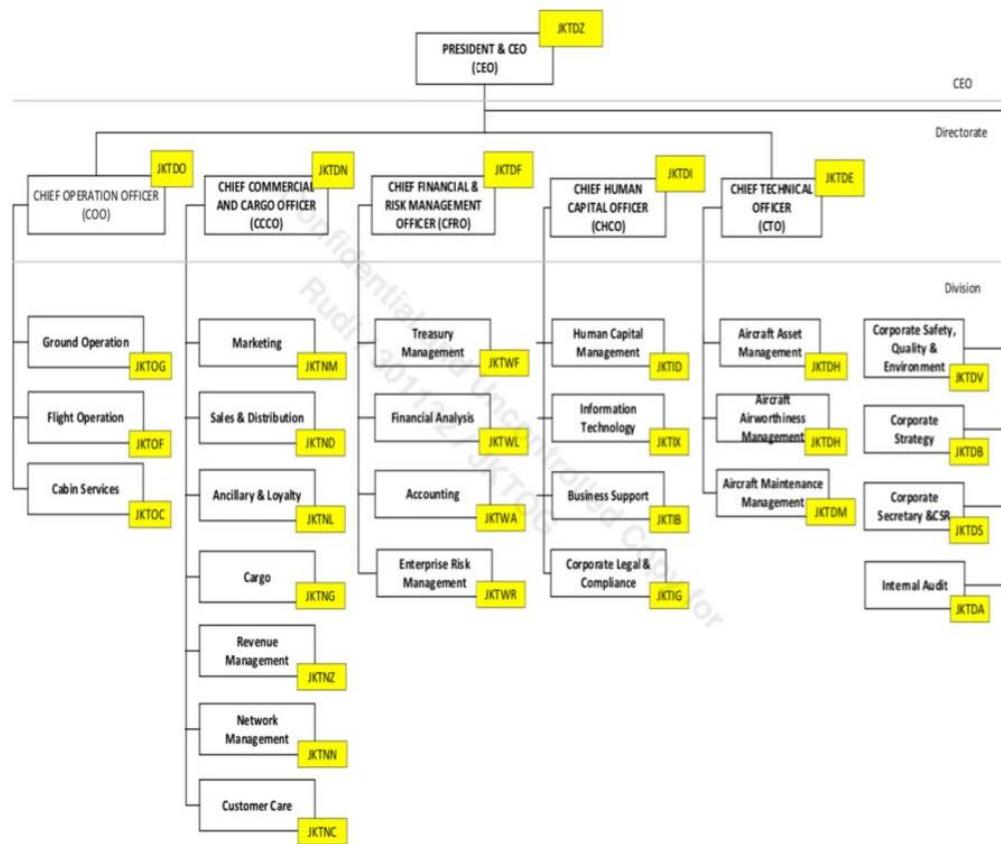
Tabel 2.1 Identitas PT.Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tahun 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.
Jenis Maskapai	Maskapai Penerbangan Berbiaya Rendah (<i>Low Cost Carrier - LCC</i>)
Kode IATA	QG
Kode ICAO	CTV
<i>Callsign</i>	<i>Supergreen</i>
Jumlah Armada	<ul style="list-style-type: none"> • A330-900 NEO : 2 Unit • A320-200 NEO : 51 Unit • ATR 72-600 : 7 Unit • Freighter B737-500 : 1 Unit
Jumlah Rute	97 rute ke 49 kota (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, Samarinda serta

	rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah)
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Slogan	<i>“Better Fly, Citilink”</i>
Website Resmi	www.citilink.co.id

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Bandara Soekarno-Hatta



BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 *QR Code*

QR Code adalah pengembangan dari barcode satu dimensi menjadi dua dimensi yang mampu menyimpan data lebih besar dan dapat diakses secara cepat menggunakan kamera ponsel cerdas. QR Code memungkinkan akses langsung ke informasi digital, seperti tautan web, teks, atau data transaksi.

QR Code merupakan simbol visual dua dimensi yang dapat digunakan untuk menyimpan berbagai jenis informasi secara efisien dan dapat dipindai oleh perangkat digital, terutama smartphone. QR Code banyak dimanfaatkan dalam bidang pemasaran, pendidikan, hingga sistem pembayaran digital.

QR Code merupakan pengembangan dari barcode satu dimensi menjadi simbol visual dua dimensi yang mampu menyimpan berbagai jenis informasi dalam jumlah lebih besar.

3.2 *Check-in Online*

Check-in online merupakan salah satu layanan mandiri yang disediakan oleh maskapai penerbangan, di mana penumpang dapat melakukan proses check-in melalui aplikasi atau situs web resmi maskapai tanpa harus datang langsung ke konter.

Check-in online adalah metode alternatif untuk mendapatkan boarding pass secara digital, yang memberikan fleksibilitas kepada penumpang dalam memilih tempat duduk, mengisi data perjalanan, dan mempercepat proses masuk ke ruang tunggu keberangkatan.

Check-in online adalah proses registrasi penumpang yang dilakukan secara mandiri melalui internet sebelum tiba di bandara.

BAB IV

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training*

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan 8 Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional Soekarno-Hatta. berikut merupakan Unit tugas pelaksanaan *training* :

4.1.1 *Flight Operation Officer (FOO)*

Flight Operation Officer (FOO) adalah seseorang yang ditunjuk oleh perusahaan 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 Officer (FOO) wajib memiliki lisensi FOO yang masih berstatus valid. Flops menjadi pusat dari operasi penerbangan. Tugas utama Flight Operation Officer (FOO) adalah membantu pilot dalam mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat seperti weather report, flight plan, flight clearance, flight approval, Notam, MEL, Notoc, Gendec/Manifest, dan lain-lain.

Adapun kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan On the Job Training (OJT) di unit Flops adalah membantu menyiapkan dokumen yang akan diberikan oleh Flight Operation Officer (FOO) kepada pilot, membantu menyiapkan peralatan yang dibutuhkan pilot selama penerbangan seperti Electronic Flight Bag (EFB), dan mengamati bagaimana FOO melakukan briefing sesaat sebelum pilot akan terbang. PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta memiliki 2 ruangan flops, yaitu flops di area terminal dan di area airside. Keduanya memiliki fungsi yang sama, namun perbedaannya Flops di area terminal akan melakukan briefing kepada pilot yang baru (fresh) atau yang tidak melakukan penerbangan sebelumnya. Saat penulis berada di flops airside, penulis mengamati petugas FOO

melakukan briefing kepada pilot di cockpit pesawat yang akan melakukan penerbangan lanjutan.

4.1.2 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 groundhandling. Passanger Service Assistant 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;
6. Menangani/handle penumpang VIP yang akan datang ataupun berangkat;
7. Mengecek ulang manifest sebelum disetorkan kepada petugas Passanger Service Charge Bandara;
8. Membuat Take Off Run sebelum turun duty yang berisi case apa saja yang terjadi saat duty, ketersediaan SDM dan APB.

Adapun personel *passenger Service Assistant* pada PT. Citiink Indonesia di Bandara Internasional Sekarno-Hatta berjumlah 25 orang. Dalam hal ini, taruna *On the Job Training* selama bertugas di unit pasasi pada *check-in counter* melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Membantu mengarahkan penumpang untuk Self Check-In;
2. Membantu penumpang yang kesulitan Self Check-In;
3. Memberikan informasi mengenai Self Check-In kepada penumpang;
4. Memberikan tag pada barang bawaan penumpang yang akan dibawa ke kabin pesawat;

5. Membantu mengarahkan antrian bagasi pada counter;
6. Membantu memberikan informasi pintu keberangkatan atau gate pada penumpang.

4.1.3 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;
- 8) Membuat dan melaporkan *movement flight*.

Adapun personer *Station Qualitiy Control* pada PT. Citilink Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta berjumlah 45 orang.

4.2 Jadwal dan Kegiatan

Jadwal *on the job training* (OJT) taruna/i MTU 8 di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional Soekarno-Hatta dilaksanakan dari tanggal 6 mei hingga 5 juli 2025. Dengan pembagian 3 hari kerja (pagi, siang, dan malam) dan 2 hari libur, adapun rincian jadwal duty taruna OJT sebagai berikut:

GROUP 4																	
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Anggi Meirisya Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Sekar Harum Kinanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Nur Aulia Putri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Bintang Rika Wananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L

GROUP 4																				
Dadang Bondan Ramadha	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Galih Nuswantara	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Anggi Meirisya Solikhah	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Sekar Harum Kinanti	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Nur Aulia Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Bintang Rika Wananda	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L

Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training*

4.3 Permasalahan



Gambar 4.2 Lokasi QR Code

Berdasarkan pengamatan penulis selama pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT) di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, penulis menemukan kurangnya pemahaman penumpang dalam memanfaatkan QR Code pada proses check-in online di PT X menjadi salah satu kendala dalam upaya digitalisasi layanan maskapai. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain masih rendahnya literasi digital sebagian penumpang, terutama bagi mereka yang berasal dari kelompok usia lanjut atau daerah dengan akses teknologi terbatas. Selain itu, sosialisasi atau edukasi dari pihak maskapai mengenai tata cara penggunaan QR Code juga dinilai kurang optimal, sehingga tidak semua penumpang memperoleh

informasi yang memadai. Kurangnya fasilitas pendukung di bandara seperti papan petunjuk yang jelas turut memperburuk situasi ini. Akibatnya, proses check-in yang seharusnya cepat dan praktis menjadi terhambat, serta berpotensi menimbulkan antrean atau kebingungan di area check-in.

4.4 Penyelesaian

Untuk mengatasi permasalahan ini, PT X perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi kepada penumpang mengenai cara penggunaan QR Code pada check-in online. Edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti video tutorial, pamphlet, poster di bandara, serta panduan interaktif pada aplikasi dan situs resmi maskapai. Selanjutnya, QR Code dapat diletakkan secara langsung pada e-ticket yang dikirimkan kepada penumpang setelah proses pemesanan tiket selesai. Selain itu, PT X perlu tetap menyediakan alternatif check-in konvensional untuk memastikan seluruh penumpang, tanpa terkecuali, tetap dapat menikmati layanan dengan baik sambil secara bertahap meningkatkan literasi digital mereka melalui kampanye literasi teknologi.



Gambar 4.3 Lokasi Penambahan Tempat QR Code

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Selama pelaksanaan kegiatan On the Job Training (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman lapangan selama bertugas pada tiap unit di maskapai tersebut. Dimana sebelumnya penulis hanya mendapatkan teori. Permasalahan yang ditemukan penulis pada tiap unit selama On the Job Training telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dari permasalahan tersebut, penulis dapat mengetahui solusi serta cara penyelesaian masalah yang ada, tentunya dengan bimbingan para senior di Bandar Udara.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On The Job Training*

Kegiatan On the Job Training (OJT) merupakan bentuk penyelenggaran kegiatan pendidikan dan pelatihan dengan bekerja secara langsung, sistematis dan terarah dengan supervise yang berkompeten. Kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran sekaligus dapat memberikan pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Sehingga taruna/I dapat menerapkan ilmu yang telah diserap saat pendidikan untuk di praktikkan pada saat kegiatan tersebut dan mendapatkan gambaran saat saat di dunia kerja. Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) dituntut untuk dapat berinteraksi dengan lingkungan baru yang mana bisa membuat taruna/i mampu berkoordinasi dalam bekerja dan menyelesaikan masalah kepada personil lainnya apabila adanya permasalahan.

Berlangsungnya kegiatan On the Job Training penulis sangat dibantu oleh para pihak PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dalam teori maupun praktek, seperti halnya menanggapi pertanyaan penulis dan memberi penjelasan secara rinci, diizinkannya pengoperasian dilapangan dan memudahkan dalam pencarian data dan dokumentasi untuk laporan. Para Pegawai

dan Staff sangat membantu untuk mengetahui dan mempelajari tentang Flight Operation Officer, Pasasi, dan Ground Handling.

5.2 Saran

5.2.1 Saran terhadap BAB 4

Melalui laporan *On The Job Training* (OJT), masukan terkait permasalahan disarankan agar pihak PT Citilink Indonesia disarankan meningkatkan sosialisasi penggunaan QR Code melalui media digital dan cetak, menyediakan petugas bantuan di bandara, mengoptimalkan fitur panduan di aplikasi, serta tetap menyediakan opsi check-in konvensional sebagai alternatif bagi penumpang yang belum terbiasa dengan teknologi.

5.2.2 Saran terhadap pelaksanaan OJT keseluruhan

Pelaksanaan On the Job Training program studi Manajemen Transportasi Udara tahun akademik 2024/2025 yang kedua kali ini sudah berjalan cukup baik dibandingkan pelaksanaan on the job training pertama beberapa waktu lalu. Namun dari penulis merasa waktu pelaksanaan pengumuman tempat OJT kedua ini terlalu mendadak. Penulis menyarankan agar kedepannya bisa dipikirkan kembali mengenai pembagian dan pengumuman lokasi pelaksanaan OJT bisa di bagikan lebih cepat. Agar taruna/I dapat mempersiapkan diri dan tetap focus pada schedule yang telah ditetapkan setelah melaksanakan OJT.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, A. (2020). *Pemanfaatan QR Code dalam Sistem Informasi Modern*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nugroho, R. (2021). *Analisis Keamanan Data pada QR Code dalam Transaksi Digital*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(2), 123–130.
- Ardana, I. K. (2020). *Sistem Informasi Check-In Online pada Maskapai Penerbangan Berbasis Web*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yuliana, N. (2021). *Perilaku Penumpang Terhadap Penggunaan Check-In Online di Bandara Soekarno-Hatta*. *Jurnal Transportasi Udara*, 8(2), 55-63.
- Suryadarma, A. (2018). *Manajemen Transportasi Udara*. Jakarta: Prenadamedia Group.



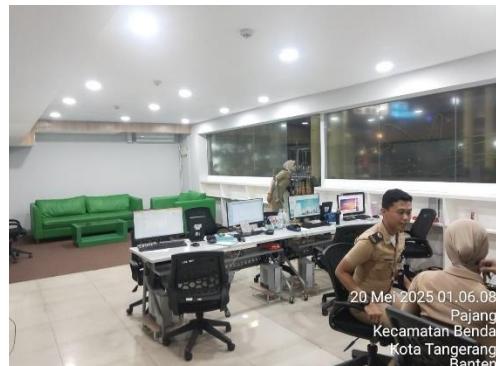
LAMPIRAN



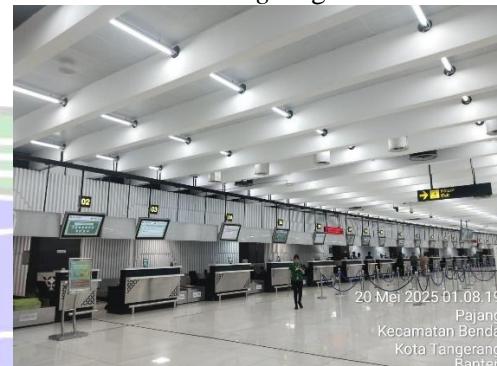
Swiping bagasi



Handling Bagasi



Customer Service



Check-In Counter



Briefing Rutin Malam



Passenger Service Assistant



Briefing Pilot