KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TENTANG KETENTUAN BERAT BAGASI TERCATAT DAN UKURAN BAGASI KABIN MASKAPAI CITILINK INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 4 Mei 2025 – 4 Juli2025

Disusun Oleh:

WAHYU NUGROHO

NIT. 30622050

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TENTANG KETENTUAN BERAT BAGASI TERCATAT DAN UKURAN BAGASI KABIN MASKAPAI CITILINK INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 4 Mei 2025 – 4 Juli2025

Disusun Oleh:

WAHYU NUGROHO

NIT. 30622050

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
MASKAPAI CITILINK INDONESIA STATION BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA
KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TENTANG KETENTUAN BERAT BAGASI TERCATAT DAN UKURAN BAGASI KABIN MASKAPAI CITILINK INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Oleh:
Wahyu Nugroho
NIT. 30622050

PROGRAM 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:

Pembimbing Lapangan	Dosen Pembimbing
EKA CHIRSTANTI	MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIK. 302693	NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui
STATION MANAGER
PT. CITILINK INDONESIA
BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

DEDI KANEDI
NIK. 301683

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggan 2 Juli bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Penguji,

KETUA	SEKERTARIS	ANGGOTA
DEDI KANEDI NIK.301683	EKA CHRISTANTI NIK. 302693	MAULANA ANIFA S, S.E., M.M. NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,

Ketua Program Studi

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat dan karunianya telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 04 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya
2. Bapak Tumino dan Ibu Suwarti, selaku Orang Tua saya yang telah berjasa dalam memberikan support berupa materi maupun doa, untuk melaksanakan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya ini.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya..
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing Laporan OJT.
6. Bapak Dedi Kanedi selaku *Station Manager* maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta.
7. Ibu Eka Christanti selaku supervisor pembimbing OJT saya.
8. Seluruh pihak PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional Yogyakarta yang sangat berjasa bagi penulis yang tidak dapat dituliskan satu persatu.
9. Rekan – rekan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Internasional Yogyakarta.

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

Yogyakarta, 2 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR 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 Dasar Pelaksanaan OJT 2
1.3 Maksud dan Manfaat OJT 3
1.3.1 Maksud 3
1.2.2 Manfaat 3
BAB II TINJAUAN OJT 5
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia 5
2.2 Data Umum 6
2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia 6
2.2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia 6
2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan 7
2.2.4 Makna dan Logo Perusahaan 9
2.3 Struktur Organisasi 9
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab 10
2.5 Jumlah dan Jenis Armada Citilink Indonesia 14
2.6 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia *Station* YIA 15
BAB III TINJAUAN TEORI 16
3.1 Maskapai Penerbangan 16

3.2 *Low Cost Carier* 17
3.3 Penumpang 17
BAB IV PELAKSANAAN OJT 19
4.1 Ruang Lingkup *On the Job Training* (OJT) 19
4.2 Unit Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) 19
4.2.1 Flight Operasional (FLOP) 19
4.2.2 *Lost and Found (Lost Luggage)* 20
4.2.3 *Customer Service* 21
4.2.4 *Check In Counter* 22
4.2.5 *Boarding Gate* 23
4.3 Jadwal *On the Job Training* (OJT) 25
4.4 Analisis Masalah 25
4.5 Penyelesaian Masalah 28
BAB V PENUTUP 31
5.1 Kesimpulan 31
5.2 Saran 31
DAFTAR PUSTAKA 33
LAMPIRAN 34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Citilink 9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....9
Gambar 4. 1 Aktivitas di Flop..... 20
Gambar 4. 2 Aktivitas di Lost and Found..... 21
Gambar 4. 3 Aktivitas di *Customer Service*..... 22
Gambar 4. 4 Aktivitas di Check In Counter..... 23
Gambar 4. 5 Aktivitas di Boarding Gate..... 24
Gambar 4. 6 Jadwal On the Job Training..... 25
Gambar 4. 7 Penumpang dengan Bagasi Kabin Melebihi Ukuran 26
Gambar 4. 8 Pengecekan Ukuran Bagasi..... 27
Gambar 4. 9 Bagasi Kabin yang Melebihi Ukuran 28

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia 6
Tabel 2. 2 Jumlah dan Jenis Armada Citilink 15
Tabel 2. 3 Jadwal Maskapai Citilink Indonesia 15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Logbook OJT 35
Lampiran B Flyer Pemberitahuan Bagasi 40

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan sekolah kedinasan dibawah Kementerian Perhubungan. Menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang bertugas dalam pelaksanaan pendidikan profesional diploma pada bidang Teknik, Keselamatan dan Manajemen Penerbangan. Berdasarkan visi yang diemban yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global, Politeknik Penerbangan Surabaya berperan penting dalam mencetak insan – insan perhubungan udara untuk mencapai perkembangan serta keselamatan penerbangan. Komitmen yang kuat diwujudkan dengan adanya fasilitas akademik untuk menunjang kegiatan pembelajaran serta tenaga pengajar yang profesional dan berlisensi.

Sekolah kedinasan yang terletak di Jl. Jemur Andayani I No. 73, Siwalankerto, Kec. Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur ini menyelenggarakan 7 Program Studi Diploma III salah satunya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Program diklat yang menyiapkan personil yang terampil di bidang manajemen transportasi udara dan menguasai operasi transportasi udara yang mencakup sisi darat dan sisi udara. Dalam penyelenggaraan pendidikan, menganut Tridarma Perguruan Tinggi meliputi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian. Implementasi pemenuhan dari Tridarma Perguruan Tinggi adalah dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) merupakan kegiatan praktik lapangan dengan terjun langsung di dalam dunia penerbangan yang berkaitan dengan kompetensi ilmu yang dipelajari pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

Menurut (Manajemen Transportasi Udara) *On the Job Training* (OJT) menjadi syarat kelulusan bagi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya. Bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman Taruna dalam menerapkan ilmu teori pada

proses pendidikan di kampus, untuk kemudian diaplikasikan dengan praktik secara langsung di lapangan. Dengan adanya kegiatan *On the Job Training* (OJT), Taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan serta mendapatkan ilmu baru selama pelaksanaan praktik lapangan, mengembangkan ilmu – ilmu soft skill diantaranya komunikasi, sosialisasi, *networking*, *leadership*, berpikir kritis dan *problem solving*, manajemen waktu dan skill – skill yang lain.

Pada kegiatan *On the Job Training* (OJT), penulis berkesempatan melaksanakannya di Bandara Internasional Yogyakarta. Selama proses *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan, penulis menjalankan praktik lapangan di 5 unit kerja meliputi Operasional (FLOP), *Lost and Found*, *Customer Service*, *Check –in Counter*, *Boarding Gate*.

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) penulis menemukan beberapa permasalahan permasalahan yang berulang pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta tentang kurang efektifnya pelayanan di *boarding gate* salah satunya yaitu lambatnya pelayanan *boarding* yaitu kurang pemahamannya penumpang tentang ukuran bagasi sesuai standar maskapai Citilink Indonesia yaitu 56cm x 36cm x 23cm serta pelayanan di *check in counter* yaitu kurangnya pemberitahuan tentang ketentuan – ketentuan berat bagasi tercatat maskapai Citilink Indonesia yaitu untuk pesawat Airbus A320 sebsar 15kg dan pesawat ATR-72 sebesar 10kg.

1.2 Dasar Pelaksanaan OJT

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. 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).

4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014 tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud dan Manfaat OJT

1.3.1 Maksud

Adapun tujuan dari dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) dan harapan dari penelitian permasalahan yang ditemukan sebagai berikut:

1. Bagi Taruna, *On the Job Training* (OJT) bertujuan untuk mengimplementasikan teori yang diperoleh dengan praktik secara langsung. Mengetahui kondisi fisik, operasional dan struktur organisasi serta lingkungan sosial maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Mengetahui dan memahami permasalahan – permasalahan yang ada serta melatih penalaran dan *problem solving* dalam upaya pemecahan permasalahan yang ada.
2. Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya, *On the Job Training* (OJT) bertujuan untuk pemenuhan Tridarma Perguruan Tinggi meliputi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian. Mencetak lulusan yang berkompeten di bidangnya dan bersertifikat serta memiliki daya saing tinggi pada taraf nasional maupun internasional.
3. Bagi PT. Citilink Indonesia Station Yogyakarta bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan bandar udara agar fasilitas dan perlengkapan yang ada dapat di optimalkan.

1.2.2 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat:

a. Bagi penulis, dapat mengimplementasikan ilmu yang telah di dapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan, menambah wawasan serta pengalaman, mengetahui cara kerja dan kebutuhan kerja di tempat *On the Job Training* dan penyesuaian diri dalam menghadapi dinamika di lingkungan kerja.
b. Bagi para peneliti menambah wawasan dan keterampilan.
c. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Surabaya, dapat digunakan sebagai tambahan pustaka nantinya yang berguna bagi mahasiswa umumnya dan Taruna/taruni Politeknik Penerbangan Surabaya khususnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat:

a. Bagi pihak PT. Citilink Indonesia di Bandara Internasional Yogyakarta, diharapkan dapat memberikan masukan untuk mencapai optimalisasi dalam pemenuhan fasilitas dan peralatan guna menunjang kinerja operasional.
b. Bagi pihak bandar udara, diharapkan dapat menjadi evaluasi serta masukan untuk melakukan optimalisasi dalam pengadaan fasilitas dan peralatan untuk mencapai optimalisasi dalam pemberian layanan penerbangan.

BAB II
TINJAUAN OJT

2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012.

PT Citilink Indonesia merupakan entitas anak dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum pendiriannya di tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan terlebih dahulu oleh Garuda Indonesia dalam naungan *Strategic Business Unit* (SBU). Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

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*".

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota 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, Cina, Australia dan Jeddah. Jenis pesawatnya termasuk :

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 50 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

5. Boeing 737-500 : 2 unit
6. Boeing 737-300 : 1 unit

Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki Perusahaan. Citilink tetap bertahan sebagai salah satu maskapai LCC yang tetap melekat di hati masyarakat.

2.2 Data Umum

2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan *call sign* "*Supergreen*".
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (*low cost*), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia

2.2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

1. VISI

"*World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia.*" Yang mempunyai arti menjadi sebuah maskapai penerbangan

berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahann paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Maskapai ini mengingikan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa seneng dan puas dalam hal pelayanan. Selain itu, maskapai Citilink juga menjadi *on time performance* nomer 10 terbaik di dunia.

2. MISI

"*Improving the quality of people's life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standart through the touch of Indonesian hospitality.*" Yang artinya 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 mencirikan keramahtamahan Indonesia.

2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

1. Nilai Perusahaan BUMN secara umum
   1) AMANAH

      Memegang teguh kepercayaan yang diberikan:
      a. Memenuhi janji dan berkomitmen.
      b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
      c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.
   2) KOMPETEN

      Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas:
      a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
      b. Membantu orang lain belajar
      c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik
   3) HARMONIS

      Saling peduli dan menghargai perbedaan:

a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
b. Suka menolong orang lain
c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif

4) LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara:

a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

5) ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan:

a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
b. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
c. Bertindak proaktif

6) KOLABORATIF

Membangun kerja sama yang sinergis:

a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

1. Nilai Perusahaan khusus Citilink

1) *SIMPLE*

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.

2) *PROMPT*

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan

sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

3) *POLITE*

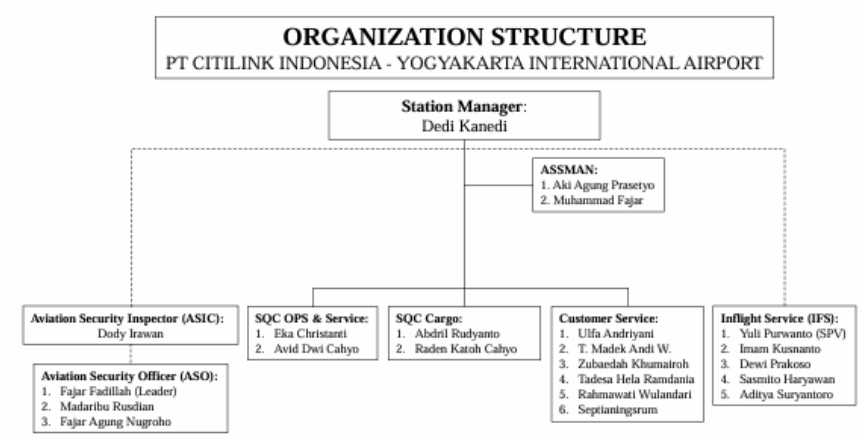
Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

2.2.4 Makna dan Logo Perusahaan

Gambar 2. 1 Logo Citilink

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman. Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah- langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt)* dan sopan *(Polite*). Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

2.4 Tugas dan Tanggung Jawab

1. *Station Manager*

Manager Station memiliki peran sebagai perwakilan tertinggi PT Citilink Indonesia pada setiap lokasi yang telah ditentukan, dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

Fungsi:

1) Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan dan agen penjualan.
2) Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
3) Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan *Ground Handling*, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
4) Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
5) Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun

Tanggung Jawab:

1) Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
2) Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
3) Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
4) Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan *Ground handling*.
5) *Station Manager* melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.

6) Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
7) Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
8) Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *Ground Handling*.
9) Memastikan bahwa *Ground Handling* dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat.

2. *Asisten Manager*:

Fungsi:

1) Mengawasi pelaksanaan operasional harian semua unit (AVSEC, *customer service*, cargo, *inflight*, dll)
2) Memastikan personel bekerja sesuai prosedur dan standar pelayanan maskapai.
3) Menghubungkan dan menyatukan koordinasi antar tim operasional di lapangan.
4) Menyampaikan instruksi dari *Station Manager* kepada seluruh unit terkait.
5) Mengontrol dan memantau jalannya operasional agar berjalan efektif, efisien, dan aman.
6) Mencegah dan menangani kendala lapangan seperti keterlambatan, komplain penumpang, atau kekurangan personel.

Tugas dan tanggung jawab:

1) Membantu *Station Manager* dalam pengawasan operasional bandara.
2) Mengatur jadwal kerja staf dan memastikan kecukupan personel pada tiap shift.
3) Melakukan briefing harian kepada tim terkait tugas, isu, dan prosedur yang berlaku.
4) Mengkoordinasikan antar unit seperti AVSEC, *Customer Service*, Cargo, dan *Inflight Service*.

5) Melaporkan kegiatan operasional harian kepada *Station Manager* atau manajemen pusat.
6) Melakukan inspeksi lapangan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai SOP.
7) Membantu penanganan gangguan operasional, seperti *delay*, *baggage claim*, atau keluhan penumpang.

3. *Aviation Security Inspector* (ASIC)

Fungsi:

1) Fungsi Pengawasan (Supervisi Keamanan)
2) Fungsi Evaluasi dan Audit
3) Fungsi Pencegahan Ancaman Keamanan
4) Fungsi Pelaporan dan Dokumentasi
5) Fungsi Penegakan Kepatuhan (*Compliance Monitoring*)

Tugas dan tanggung jawab:

1) Melaksanakan inspeksi keamanan penerbangan secara rutin dan insidental di area bandara guna memastikan seluruh prosedur keamanan dijalankan sesuai dengan standar operasional dan regulasi penerbangan sipil.
2) Melakukan pengawasan terhadap personel AVSEC, termasuk penilaian kinerja dan kepatuhan terhadap SOP saat bertugas di *Security Check Point* (SCP), boarding gate, dan area terbatas lainnya.
3) Memeriksa dan mengevaluasi kelayakan peralatan keamanan seperti X-ray, *Walk Through Metal Detector* (WTMD), dan *Hand Held Metal Detector* (HHMD), serta memastikan peralatan tersebut berfungsi dengan optimal.
4) Menindaklanjuti kejadian keamanan atau pelanggaran prosedur, baik berupa investigasi awal, pelaporan, maupun rekomendasi tindakan korektif kepada manajemen dan otoritas terkait.
5) Membuat laporan hasil inspeksi dan audit keamanan internal, mendokumentasikan temuan, serta memberikan masukan untuk peningkatan sistem keamanan.

6) Menyelenggarakan sosialisasi dan pembinaan kepada personel AVSEC dan unit terkait mengenai standar keamanan, perubahan kebijakan, serta tindak lanjut dari hasil temuan audit.
7) Menjaga kerahasiaan dan akurasi informasi keamanan, serta bertanggung jawab dalam memastikan bahwa semua aspek operasional berjalan tanpa mengancam keselamatan dan keamanan penerbangan.
8) Bertanggung jawab langsung kepada Station Manager dan unit AVSEC pusat, serta wajib memberikan laporan berkala maupun insidental terkait situasi keamanan di lingkungan bandara.

4. *Station Quality Control* (SQC)

Tugas dan tanggung jawab dari *Station Quality Control* (SQC) yaitu melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di stasiun, termaasuk *check in*, *boarding*, penanganan bagasi, dan layanan di *gate*.

5. *Customer Service Agent*

Customer Service Agent atau sering disingkat CSA, adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada para pelanggan, baik sebelum maupun sesudah membeli produk atau layanan. Ini meliputi segala bentuk interaksi antara Citilink dan pelanggan, termasuk menanggapi pertanyaan, menyediakan bantuan teknis, menangani keluhan, atau memberikan informasi tentang produk atau layanan. Inti dari *customer service* adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan.

Tugas dan Tanggung Jawab:

1) Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
2) Memberikan bantuan teknis terkait dengan *refund* atau *reschedule*.
3) Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau pembayaran *ticketing*.
4) Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan yang

ditawarkan oleh Citilink (*Meal in Seat, Green Zone Seat, ticketing, Extra Baggage*)

5) Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.
6) Mengonfirmasikan pembatalan penerbangan atau alur penerbangan *transit* kepada calon penumpang
7) Mengatur alur antrian di *check in counter* serta membantu penumpang dalam proses *check in* online agar antrian tidak memanjang

6. Inflight Service
   1) Mengelola dan memastikan **k**elengkapan *cabin items* seperti *snack box, beverage*, selimut, majalah, peralatan keselamatan, dan alat kebersihan kabin sebelum dan sesudah penerbangan.
   2) Memberikan dan menerima laporan dari awak kabin mengenai kondisi perlengkapan, kebutuhan khusus penumpang, atau item yang kurang setelah penerbangan sebelumnya.
   3) Bekerja sama dengan tim *cleaning service* untuk memastikan kabinnya bersih, rapi, dan nyaman sebelum boarding dimulai.
   4) Melaporkan kerusakan ringan pada kabin kepada teknisi (misalnya kursi rusak, toilet tidak berfungsi).
   5) Menyediakan dukungan dan kelengkapan yang diperlukan untuk kenyamanan dan keselamatan penumpang selama penerbangan.
   6) Mengelola kebutuhan khusus (*special request*) seperti makanan untuk anak, orang sakit, atau difabel bila telah diinformasikan sebelumnya.

2.5 Jumlah dan Jenis Armada Citilink Indonesia

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire* digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik. Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

No.	Pesawat	Beroperasi
1.	A330-900 NEO	2 unit
2.	A320-200 NEO	50 unit
3.	ATR 72-600	7 Unit
4.	Freighter B737-500	1 Unit
5.	Boeing 737-500	2 unit
6.	Boeing 737-300	1 unit
Total		63 unit

Tabel 2. 2 Jumlah dan Jenis Armada Citilink

Adapun jenis armada yang digunakan pada maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta merupakan armada pesawat berjenis Airbus 320. Jumlah armada Airbus A320 yang beroperasi berjumlah 12 pesawat.

2.6 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia *Station* YIA

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

No	Rute	Flight Number	STA
1	BPN – YIA	QG785	09.10
2	YIA – BPN	QG784	12.30
3	HLP – YIA	QG102	12.05
4	YIA – HLP	QG103	14.45
5	CGK – YIA	QG776	18.45
6	YIA - CGK	QG777	20.25

Tabel 2. 3 Jadwal Maskapai Citilink Indonesia

BAB III
TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah berasal dari bahasa Belanda yakni "*maatschappij*" yang berarti "perusahaan", sedangkan penerbangan memiliki arti yakni: satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Menurut (Ardi & Awan, 2022), maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota – kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa. Sedangkan menurut Widadi A. Suwarno dalam (Fakhrudin, 2019), berpendapat bahwa maskapai penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara.

Berdasarkan Undang – Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 1 ayat (25), pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga,pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga" Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan atau Maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah mengunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran (UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 2009).

3.2 *Low Cost Carier*

Low Cost Carrier atau LCC adalah perusahaan penerbangan berjadwal (*schedule carrier*) dengan biaya jauh lebih rendah dibandingkan perusahaan pada umumnya. Untuk penerapannya yaitu dengan menghilangkan kelas premium dan bisnis, memperluas ruangan untuk penumpang sehingga maskapai pesawat bisa menampung lebih banyak penumpang. Selain itu, pesawat yang digunakan adalah pesawat baru yang dianggap lebih hemat untuk urusan konsumsi avtur (bahan bakar pesawat).

Maskapai *Low Cost Carrier* biasanya rute yang ditempuh lebih simpel dengan sistem pulang pergi. Dengan langkah ini, maskapai penerbangan tidak perlu menyediakan hotel atau tempat penginapan untuk kru pesawat. Kemudian, para kru pesawat mempunyai tugas ganda untuk menghemat anggaran. Maskapai penerbangan biasanya melakukan efektivitas karyawan. Contoh sederhannya, pramugari yang kemudian juga melakukan tugas kebersihan.

3.3 Penumpang

Dalam undang-undang pengangkutan dipakai istilah penumpang untuk pengangkutan orang tetapi rumusan mengenai penumpang secara umum tidak diatur dan dalam Undang-undang No.15 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tidak dijumpai rumusan pasal mengenai pengguna jasa. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang.

Pengertian penumpang diatas jika dikaitkan dengan penumpang angkutan udara, menurut (Yohanes Don Bosco & Ika Fathin Resti Martanti, 2023) adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum yang menggunakan moda transportasi tersebut. Sedangkan menurut (Fatimah & Rachmawati, 2022) pengertian penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut dalam pesawat udara ataupun alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Selain itu menurut (Tomos & Astutik, 2023) Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis

transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani transportasi tersebut. Penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut.

Dari pengertian penumpang diatas dapat penulis simpulkan pengertian penumpang angkutan udara adalah setiap orang yang diangkut menggunakan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban, dimana penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan atau terminal tujuan. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut:

1. Penumpang Domestik, yakni yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu kota ke kota lain dalam satu wilayah atau Negara.
2. Penumpang Internasional, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari satu Negara ke Negara lain.

Adapun jenis – jenis penumpang menurut Majid Probo adalah sebagai berikut.

1. Penumpang Biasa, yakni penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.
2. Penumpang Khusus, yakni penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status sosial ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan.

BAB IV
PELAKSANAAN OJT

4.1 Ruang Lingkup *On the Job Training* (OJT)

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa wilayah kerja di Maskapai Citilink Indonesia, Bandara Internasional Yogyakarta. Maskapai penerbangan merupakan perusahaan atau organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang ataupun barang. Perusahaan penerbaangan merupakan perusahaan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasi, kargo, benda pos dengan menggunakan pesawat udara. Perusahaan penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara (Fakhrudin, 2019) Berikut merupakan bagian unit kerja meliputi :

1. *Flight Operation (FLOP)*
2. *Lost Luggage*
3. *Customer Service*
4. *Check-in Counter*
5. *Boarding Gate*

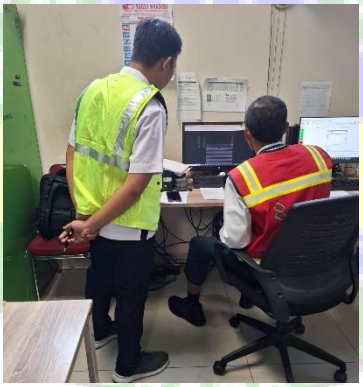
4.2 Unit Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Salah satu profesi pegawai maskapai Citilink yaitu sebagai pasasi. Pasasi merupakan sebutan lain dari profesi ground handling. Pasasi merupakan profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di darat. Karyawan tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot maupun pramugari. Pasasi memiliki beberapa tempat bagian kerja yaitu *Check in Counter*, *Lost Luggage*, serta *Boarding Gate*.

4.2.1 Flight Operasional (FLOP)

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 (*Metar, Load Sheet, Flight Plan, Notam, dsb.*). Dalam melaksanakan *On the Job Training*, kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara. Namun, pengisian *Flight Planning, weather,* pengisian loadsheet menjadi tanggung jawab pihak PT. GAPURA.



Gambar 4. 1 Aktivitas di Flop

4.2.2 *Lost and Found (Lost Luggage)*

Pada *lost and found*, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah bag-tag yang terdapat di barang bawaan sama dengan bag-tag yang dimiliki penumpang. Hal penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab

terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airline* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan *boarding pass* serta KTP atau kartu identitas. Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airline sendiri.

Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian Fibag-Labag. Fibag-Labag (*First Bag-Last Bag*) *Performance Report* yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan *delivery* bagasi sesuai dengan ketentuan waktu *delivery* yang berlaku di masing-masing Bandara. Petugas *lost luggage* juga melakukan input data produksi penanganan bagasi transit.

Gambar 4. 2 Aktivitas di Lost and Found

4.2.3 *Customer Service*

Petugas *Customer Service* bertugas menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer Service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*. Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu:

a. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya

pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.

b. Antara 72 jam sampai 48 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
c. Antara 38 jam sampai 24 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
d. Antara 24 jam sampai 12 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 70%
e. dari tarif dasar tiket per penumpang.
f. Antara 12 jam sampai 4 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
g. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.

Gambar 4. 3 Aktivitas di *Customer Service*

4.2.4 *Check In Counter*

Pada bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan kedalam *compartment* pesawat (*loading* bagasi). Setiap penumpang akan mendapatkan *free bagagge* sebesar 15kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, penumpang hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas check-in counter akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat

free bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai *dangerous good*, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindak lanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous good* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

Gambar 4. 4 Aktivitas di Check In Counter

4.2.5 *Boarding Gate*

Di *boarding gate* ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan *boarding* yang akan diperintahkan oleh *Ramp*. Kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian diinput pada sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan

sweeping baggage, membawa *wheel chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *wheel chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan pelayanan terhadap penumpang - penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya.

Sebelum melaksanakan boarding atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen diantaranya, yaitu:

a. *Activity checklist*
b. APB (*Actual Passenger On Board*)
c. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan *wheelchair*, *Uncompained Minor* (UM), penumpang yang sakit, maupun ibu hamil.
d. *Manifest* pennumpang
e. *Ramp activity* dari petugas yang berada di ramp
f. *Barcode claim* tag sweeping bagasi penumpang

Gambar 4. 5 Aktivitas di Boarding Gate

4.3 Jadwal *On the Job Training* (OJT)

Citilink

CS : CUSTOMER SERVICE
CI : CHECK IN SERVICES
BG : BOARDING GATE
OPS : OPERATION/RAMP/AVSEC/CARGO
LL : LOST & FOUND/BAG SERVICE

CGECK IN : 07.000
CHECK OUT : 15.00 (NORMAL OPS)

MAY 2025

NO	NAME	WED 28	THU 29	FRI 30	SAT 31
1	Zanio Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS
2	Falah Hanun Qatrunnada	CS	CS	CS	CS
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	CI
4	Clarisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	CI
5	Muhammad Lasykar L.F	BG	BG	BG	BG
6	Angela Devina Arya S	BG	BG	BG	BG
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS
8	Fadila Eka Febrianti	OPS	OPS	OPS	OPS
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL

JUNE 2025

NO	NAME	SUN 1	MON 2	TUE 3	WED 4	THU 5	FRI 6	SAT 7	SUN 8	MON 9	TUE 10	WED 11	THU 12	FRI 13	SAT 14	SUN 15	MON 16	TUE 17	WED 18	THU 19	FRI 20	SAT 21	SUN 22	MON 23	TUE 24	WED 25	THU 26	FRI 27	SAT 28	SUN 29	MON 30
1	Zanio Lunasio M.T		CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS
2	Falah Hanun Qatrunnada		CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS
3	Jimmy Ryan Sumartono		BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI
4	Clarisa Cornelisia Vanka S		BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI
5	Muhammad Lasykar L.F		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG
6	Angela Devina Arya S		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG
7	Wahyu Nugroho		LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS
8	Fadila Eka Febrianti		LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS
9	Dinda Miranda Listianika		CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL
10	Andrian Herwanto		CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL

JUL 2025

NO	NAME	TUE 1	WED 2	THU 3	FRI 4
1	Zanio Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS
2	Falah Hanun Qatrunnada	CS	CS	CS	CS
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	CI
4	Clarisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	CI
5	Muhammad Lasykar L.F	BG	BG	BG	BG
6	Angela Devina Arya S	BG	BG	BG	BG
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS
8	Fadila Eka Febrianti	OPS	OPS	OPS	OPS
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL

Gambar 4. 6 Jadwal *On the Job Training*

4.4 Analisis Masalah

Maskapai Citilink Indonesia merupakan maskapai yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional. Penulis masih menemukan beberapa masalah yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang maskapai citilink diantaranya yaitu:

1. Berdasarkan hasil observasi di bagian *check-in counter* pada maskapai Citilink Indonesia di Bandara Internasional Yogyakarta, ditemukan permasalahan pada penerbangan QG 1101 rute JOG - HLP yang awalnya menggunakan pesawat ATR-72, mengalami kerusakan dan dialihkan (*re-route*) ke Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) dengan nomor penerbangan QG 103 rute YIA - HLP menggunakan pesawat Airbus A320. Ketika penumpang melakukan *check in* di bandara Internasional Yogyakarta penumpang merasa *free bagasi* yang diberikan ketika dialihkan (*re-route*) yang awalnya 10kg menjadi 15kg dan harus membayar kelebihan bagasi dari 10kg tersebut. Dalam kejadian ini penumpang merasa kecewa dan marah karena tidak diberitahu sebelumnya dan mengajak debat kepada petugas *chck-in couner* sehingga terjadi tontonan dan keterlambatan penanganan atau pelayanan *check-in*.

2. Hasil observasi pada bagian *boarding gate*, penulis menemukan bahwa permasalahan dalam pelayanan penumpang maskapai Citilink adalah masih rendahnya pemahaman penumpang terhadap ketentuan ukuran bagasi kabin. Kondisi ini terlihat dari banyaknya penumpang yang membawa barang bawaan melebihi batas yang telah ditetapkan, dari segi dimensi. Situasi tersebut mengakibatkan hambatan dalam proses *boarding*, seperti antrean panjang, keterlambatan jadwal keberangkatan, serta ketidakteraturan di area *boarding gate*. Akibatnya, kualitas pelayanan menjadi menurun dan mengganggu kenyamanan penumpang lainnya, serta menyulitkan petugas dalam menjalankan prosedur keberangkatan secara tertib.

Gambar 4. 7 Penumpang dengan Bagasi Kabin Melebihi Ukuran

Padahal, ketentuan mengenai bagasi kabin telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Dalam Pasal 23 dijelaskan bahwa setiap penumpang berhak membawa satu bagasi kabin secara cuma-cuma dengan berat maksimum 7 kg, sedangkan jumlah dan ukuran ditentukan oleh masing-masing maskapai. Sejalan dengan regulasi tersebut, maskapai Citilink menetapkan batas ukuran bagasi kabin sebesar 56 cm x 36 cm x 23 cm dengan berat maksimum 7 kg, serta memperbolehkan satu barang pribadi seperti tas tangan, laptop, atau ransel kecil. Ketentuan ini juga

diperkuat melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*, yang mewajibkan penumpang untuk mematuhi ketentuan maskapai demi menjamin keselamatan dan kelancaran operasional penerbangan. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak penumpang yang tidak memahami atau bahkan mengabaikan aturan tersebut.

Gambar 4. 8 Pengecekan Ukuran Bagasi

Permasalahan ini terjadi bukan semata-mata karena kurangnya perhatian penumpang, melainkan juga karena keterbatasan media informasi serta minimnya sosialisasi secara langsung oleh petugas maskapai. Masih ditemukan penumpang yang membawa lebih dari satu tas atau koper kecil, dan bila dijumlahkan, beratnya melebihi ketentuan yang berlaku. Ketidaktahuan ini menyebabkan sebagian penumpang dikenakan biaya tambahan karena barang mereka harus dimasukkan ke dalam bagasi tercatat. Sayangnya, informasi mengenai ketentuan tersebut belum tersampaikan secara merata, sehingga menimbulkan persepsi bahwa aturan itu muncul secara tiba-tiba. Bahkan, tidak jarang terjadi perdebatan antara penumpang dan petugas akibat kurangnya pemahaman terhadap kebijakan bagasi kabin. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah strategis yang bersifat

preventif dan komunikatif dalam menyosialisasikan aturan ini, baik melalui media visual di area keberangkatan maupun melalui pendekatan langsung oleh petugas, agar penumpang lebih siap, patuh terhadap ketentuan, dan proses pelayanan di bandara dapat berjalan dengan lancar dan tertib.

Gambar 4. 9 Bagasi Kabin yang Melebihi Ukuran

4.5 Penyelesaian Masalah

1. Permasalahan 1

Untuk mengatasi permasalahan pertama ada beberapa upayayang dapat dilakukan atara lain sebagai berikut:

a) Peningkatan koordinasi dan sosialisasi internal

Pihak maskapai harus meningkatkan koordinasi antara bagian operasional, tiketing, dan *check-in counter* terkait perubahan pesawat, rute, dan ketentuan bagasi. Setiap perubahan seperti re-route dan penggantian jenis pesawat harus segera diinformasikan secara resmi kepada seluruh petugas di lapangan agar mereka memiliki informasi yang jelas dan dapat memberikan penjelasan yang tepat kepada penumpang.

b) Pemberitahuan kepada penumpang sejak awal

Penumpang harus mendapatkan pemberitahuan resmi terkait perubahan penerbangan, termasuk jenis pesawat, bandara keberangkatan, hingga ketentuan bagasi yang berlaku. Pemberitahuan dapat dilakukan melalui pesan singkat (SMS), email, atau aplikasi resmi maskapai agar

penumpang memiliki waktu untuk mempersiapkan diri dan tidak merasa dirugikan saat tiba di bandara.

c) Pelatihan Penanganan Komplain bagi Petugas *Check-in*

Petugas *check-in* perlu mendapatkan pelatihan khusus terkait cara menghadapi penumpang yang kecewa atau marah. Dengan komunikasi yang baik, empati, dan penjelasan yang tepat, situasi konflik dapat diminimalisir sehingga pelayanan tetap berjalan lancar dan tidak mengganggu antrean atau penumpang lainnya.

2. Permasalahan 2

Untuk mengatasi permasalahan kedua ada beberapa langkah – langkah diantara lain sebagai berikut:

a) Meningkatkan Efektivitas Informasi Visual di Area Publik

Meskipun papan informasi mengenai ketentuan ukuran dan berat bagasi kabin telah tersedia di area *check-in* dan *boarding*, banyak penumpang yang tidak memperhatikannya atau mengabaikan isinya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan efektivitas penyampaian informasi tersebut melalui desain visual yang lebih menarik, penggunaan warna mencolok, ikon atau ilustrasi yang mudah dipahami, serta penempatan di titik-titik yang tidak bisa dihindari, seperti pintu masuk antrean atau di atas meja *check-in*.

b) Optimalisasi Penggunaan Alat Ukur Bagasi (*Baggage Checker*)

Meskipun alat ukur bagasi sudah tersedia di area *check-in*, faktanya banyak penumpang yang tidak mengetahui keberadaan alat tersebut atau tidak memahami fungsinya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan visibilitas melalui penempatan alat di area yang lebih strategis dan mencolok, misalnya di jalur masuk antrean *check-in*. Selain itu, pemberian penanda atau papan petunjuk yang menyertai alat, dengan desain visual yang menarik dan bahasa yang sederhana, dapat membantu menarik perhatian penumpang. Petugas juga perlu diarahkan untuk secara aktif menginformasikan dan mengarahkan penumpang agar menggunakan alat ukur sebelum memasuki area *check-in* atau *boarding*. Langkah ini

diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan penumpang terhadap aturan ukuran bagasi yang berlaku.

c) Penguatan Informasi Digital yang Lebih Jelas dan Terarah

Informasi mengenai ketentuan bagasi kabin memang telah disampaikan melalui SMS, email, atau aplikasi maskapai. Namun, penyampaian tersebut sering kali kurang diperhatikan oleh penumpang karena terkesan seperti pesan umum atau promosi, sehingga menimbulkan kesalah pahaman. Oleh karena itu, isi pesan perlu dibuat lebih singkat, jelas, dan menonjolkan poin penting seperti ukuran dan berat maksimal bagasi, disertai gambar atau tautan visual. Pengiriman informasi juga sebaiknya dilakukan secara berulang menjelang keberangkatan untuk meningkatkan perhatian penumpang.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna Manajemen Transportasi Udara di Bandara Internasional Yogyakarta berada di Maskapai Citilink. Dimana Taruna mendapatkan pengalaman terjun secara langsung untuk belajar dan praktik tugas dan tupoksi pada setiap unit. Dengan pelaksanaan kegiatan selama 2 bulan penulis mendapat banyak ilmu bermanfaat yang sebelumnya belum dipelajari selama proses pembelajaran di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) juga memberikan gambaran menangani dinamika di dunia kerja serta mengembangkan *soft skill* Taruna secara tidak langsung.

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), penulis menemukan beberapa permasalahan yang pertama kurangnya pemahaman penumpang tentang ketentuan bagasi ketika terjadi *re-route* pada maskapai Citilink Indonesia dan yang kedua kurangnya pengetahuan atau pemahaman penumpang terhadap aturan batas ukuran bagasi kabin pada maskapai Citilink. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan akses informasi yang efektif, baik secara visual di area bandara maupun melalui media digital, serta kurangnya penyampaian langsung dari petugas. Akibatnya, proses pelayanan menjadi terhambat, ditandai dengan antrean panjang, keterlambatan *boarding*, dan munculnya ketegangan antara penumpang dan petugas. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan strategi penyampaian informasi yang lebih komunikatif, seperti optimalisasi penggunaan alat ukur bagasi, perbaikan tampilan media informasi, serta penguatan peran petugas dalam memberikan edukasi langsung kepada penumpang, demi mendukung terciptanya operasional penerbangan yang efisien, aman, dan nyaman.

5.2 Saran

Besar harapan penulis dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberikan informasi mengenai permasalahan – permasalahan yang ada pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional yogyakarta umumnya di unit *check in counter* dan unit *boarding gate.*

Untuk menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) kedepannya beberapa hal yang dapat disampaikan penulis secara khusus ditujukan kepadad Politeknik Penerbangan Surabaya. Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap taruna/I dibekali ilmu yang didapat pada masa pendidikan dikelas sehingga dapat diaplikasikan dalam pelasanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan OJT selanjutnya antara lain:

a) Waktu pelaksanaan OJT diharapkan lebih dari 2 bulan, karena dirasa belum cukup untuk memperdalam ilmu lapangan.
b) Dalam hal pelaksanaan OJT tiap taruna/I diharapkan aktif menanyakan hal yang belum dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.
c) Pentingnya mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja dan mengoperasikan sebuah peralatan (*machine*) untuk keamanan alat dan tentunya yang lebih penting teknisi/ orang lain.
d) Karena waktu pembuatan PAS di bandara Internasional Yogyakarta memakan waktu hingga 1 bulan, saran penulis untuk pelaksanaan OJT ini yaitu mempersiapkan pembuatan PAS sebulan sebelum pelaksanaan OJT agar kegiatan OJT dapat berjalan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Ardi, M. R. A., & Awan. (2022). Pengaruh Promosi Maskapai Citilink Terhadap Minat Beli Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, *Vol. 6 No.*(1), 343–353. file:///C:/Users/user/Downloads/156.+Pengaruh+Promosi+Maskapai+Citilink+Terhadap+Minat+Beli+Penumpang.pdf

Fakhrudin, A. (2019). Penerapan Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Frekuensi Penumpang. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, *12*(1), 31.

Fatimah, N. A., & Rachmawati, D. (2022). Analisis Perbedaan Jumlah Penumpang Domestik Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 Dan 2021 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handing Dirgantara*, *4*(2), 2962–6625.

Manajemen Transportasi Udara, P. P. S. (n.d.). *Pedoman Laporan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya*.

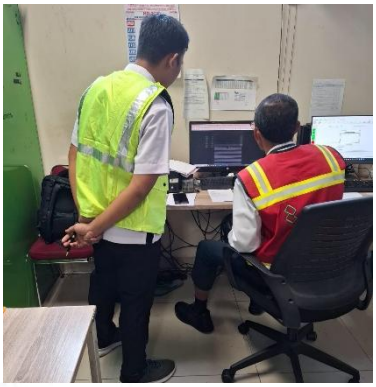
UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pub. L. No. UU No 1 Tahun 2009 (2009).

Tomos, Y. K., & Astutik, S. P. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur*, *1*(2), 87–98. https://doi.org/10.57235/motekar.v1i2.1061

Yohanes Don Bosco, & Ika Fathin Resti Martanti. (2023). Analisis Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Pergerakan Jumlah Penumpang Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, *3*(1), 6–11. https://doi.org/10.51903/jupea.v3i1.632

LAMPIRAN

Lampiran A Logbook OJT



	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan :** **MEI** **Minggu Ke-5 (Kelima)**

A. UNIT KERJA : OPERATION

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SELASA	27-05-25	Mempelajari prosedur Ramp Check, yaitu pemeriksaan menggunakan lembar checklist yang mencakup informasi seperti jumlah penumpang, bagasi, kargo, dan bahan bakar (fuel). Jumlah penumpang dikategorikan menjadi dewasa (adult), anak-anak (child), dan bayi (infant). Selain itu, mencatat durasi pesawat berada di darat, dimulai dari saat pesawat melakukan block on hingga block off, serta mencatat urutan kegiatan mulai dari penumpang turun melalui garbarata atau tangga hingga kendaraan P/B car terpasang.
RABU	28-05-25	Mengamati dan mempelajari koordinasi personel ramp check dengan pihak terkait, seperti kru kabin, teknisi, petugas katering, kebersihan, pengisian bahan bakar, kargo, porter, dan boarding gate. Di area boarding gate, dipahami pula alur penumpang menuju pesawat, termasuk penanganan khusus bagi penumpang prioritas.
KAMIS	29-05-25	Mempelajari tugas Load Control, yaitu menyusun loadsheet berisi data penumpang, bagasi, dan kargo. Penumpang diatur sesuai konfigurasi tempat duduk, dengan special pax di bagian depan. Bagasi dan kargo biasanya ditempatkan di compartment 3 dan 4 untuk menjaga keseimbangan pesawat agar posisi nose-up tercapai saat lepas landas.
JUMAT	30-05-25	Mempelajari tentang FOO, apa saja dokumen yang diperlukan sebelum melakukan penerbangan. Dokumen yang dibutuhkan diantaranya ada Flight plan, Weither, Notam, Airport chart, dan Dispact release. Dan juga cara briefing kepada captain terkait dengan cuaca, jumlah pax, bagasi, cargo, fuel, alternate rute, arah angin. Saat melakukan briefing harus percaya diri dan menguasai apa saja yang akan kita sampaikan kepada captain.

B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Mengetahui apa saja yang tugas dari seorang ramp check dan berkoordinasi dengan crew yang lain.
2. Mengetahui isi dari loadsheet dan bagaimana proses pembuatannya supaya pesawat dalam kondisi balance
3. Mengetahui dokumen yang dipersiapan FOO saat akan melaksanakan briefing kepada captain dan cara komunikasi yang baik sesuai prosedur.

C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
EKA CHRISTANTI	WAHYU NUGROHO

Halaman | 2

	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan :** **JUNI** **Minggu Ke-1 (KESATU)**

C. UNIT KERJA : Lost and Found

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	02-06-25	Mempelajari tugas dan tanggung jawab unit Lost & Found dalam menangani barang atau bagasi penumpang yang hilang, tertinggal, tertukar, atau tidak terbawa. Memahami alur penanganan mulai dari laporan masuk hingga penyelesaian kasus.
SELASA	03-06-25	Mengenal jenis-jenis bagasi seperti bagasi tercatat, kabin, hilang, tidak terangkut, dan rusak, serta cara penanganannya sesuai prosedur. Contohnya, jika penumpang batal berangkat namun bagasi sudah masuk, maka bagasi disimpan di Lost & Found untuk dikembalikan.
RABU	04-06-25	Memahami prosedur pelaporan kehilangan bagasi, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi data, pencocokan identitas, hingga koordinasi dengan maskapai dan bandara tujuan. Namun, jika penumpang batal berangkat, umumnya bagasi tidak ikut terangkut.
KAMIS	05-06-25	Mempelajari dan mempraktikkan proses klaim bagasi tercatat dengan mencocokkan nomor penerbangan dan identitas penumpang serta verifikasi tag bagasi untuk mencegah kesalahan pengambilan.
MINGGU	08-06-25	Belajar menggunakan sistem *Baggage Central Tracking* Citilink untuk input, pengecekan status bagasi, dan koordinasi antar bandara. Sistem ini membantu melacak keberadaan bagasi secara efisien.

D. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Memahami fungsi dan prosedur kerja unit lost & found
2. Menguasai proses Collect Baggage Claim
3. Mengetahui pengoperasian sistem pelacakan bagasi (BCTC)

C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
EKA CHRISTANTI	WAHYU NUGROHO

Halaman | 3

	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI Minggu Ke-2 (ikedua)

E. UNIT KERJA : Customer Service

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	09-06-25	mempelajari tugas dan prosedur di unit Customer Service, termasuk cara menangani penumpang dengan sikap ramah, penggunaan gesture tubuh yang tepat, serta bagaimana bersikap profesional saat menghadapi penumpang yang marah, sesuai standar pelayanan.
SELASA	10-06-25	Memperlajari dengan sistem yang digunakan pada CS, yaitu **Sky Speed** (lebih sering digunakan di CS) dan **GoNov** (umumnya di check-in).
RABU	11-06-25	mempelajari prosedur reservasi tiket, mulai dari meminta identitas (KTP/SIM), nomor HP, dan email untuk pengiriman e-ticket, hingga menjelaskan detail keberangkatan dan harga.
KAMIS	12-06-25	belajar tentang proses pemilihan kursi (seat), yang dilakukan maksimal 30 menit sebelum boarding, dengan harga bervariasi tergantung posisi kursi. Kursi baris 1–5 biasanya berbayar, sementara emergency seat tidak dapat dipilih secara bebas karena aturan keselamatan.
JUMAT	13-06-25	memahami penanganan penumpang saat terjadi pengalihan penerbangan (reroute) seperti dari JOG ke YIA, cara menjelaskan kompensasi dari station asal, serta prosedur jika penumpang mengajukan komplain, termasuk pembuatan form kronologi kejadian untuk dilaporkan ke pusat.

F. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Mengetahui cara prosedur reservasi tiket, refund atau rescedule
2. Mengetahui tugas dari unit customer service
3. Mengetahui cara melayani penumpang sesuai dengan prosedur yang berlaku

C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
EKA CHRISTANTI	WAHYU NUGROHO

Halaman | 4

	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN** **SURABAYA**	**Bulan :** **JUNI** **Minggu Ke-3** (Ketiga)

G. UNIT KERJA : Check in counter

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	16-06-25	mempelajari tugas dan prosedur di unit Customer Service, termasuk cara menangani penumpang dengan sikap ramah, penggunaan gesture tubuh yang tepat, serta bagaimana bersikap profesional saat menghadapi penumpang yang marah, sesuai standar pelayanan.
SELASA	17-06-25	Memperlajari dengan sistem yang digunakan pada CS, yaitu **Sky Speed** (lebih sering digunakan di CS) dan **GoNov** (umumnya di check-in).
RABU	18-06-25	mempelajari prosedur reservasi tiket, mulai dari meminta identitas (KTP/SIM), nomor HP, dan email untuk pengiriman e-ticket, hingga menjelaskan detail keberangkatan dan harga.
KAMIS	19-06-25	belajar tentang proses pemilihan kursi (seat), yang dilakukan maksimal 30 menit sebelum boarding, dengan harga bervariasi tergantung posisi kursi. Kursi baris 1–5 biasanya berbayar, sementara emergency seat tidak dapat dipilih secara bebas karena aturan keselamatan.
JUMAT	20-06-25	memahami penanganan penumpang saat terjadi pengalihan penerbangan (reroute) seperti dari JOG ke YIA, cara menjelaskan kompensasi dari station asal, serta prosedur jika penumpang mengajukan komplain, termasuk pembuatan form kronologi kejadian untuk dilaporkan ke pusat.

H. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Mengetahui cara prosedur reservasi tiket, refund atau rescedule
2. Mengetahui tugas dari unit customer service
3. Mengetahui cara melayani penumpang sesuai dengan prosedur yang berlaku

C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
EKA CHRISTANTI	WAHYU NUGROHO

Halaman | 5

	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan :** **JUNI** **Minggu Ke-4** (Keempat)

I. UNIT KERJA : Boarding Gate.

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	23-06-25	Melakukan observasi di area boarding gate dengan memperhatikan situasi, tugas petugas seperti pemeriksaan boarding pass, pengaturan antrean, dan kelancaran proses boarding. Juga mencatat temuan, termasuk koordinasi petugas darat dan awak kabin.
SELASA	24-06-25	Mempelajari prosedur pelayanan penumpang pengguna kursi roda, mulai dari tahap pendampingan sejak check-in hingga ke pesawat, termasuk cara komunikasi yang sopan dan profesional.
RABU	25-06-25	Memahami manajemen boarding, seperti persiapan, verifikasi jumlah penumpang, koordinasi antar petugas, serta penanganan perubahan jadwal agar boarding berjalan tertib dan efisien.
KAMIS	26-06-25	Belajar proses input data di sistem Go Now, meliputi data penumpang, bagasi, kargo, dan informasi lainnya secara tepat, serta cara pengecekan ulang untuk meminimalisir kesalahan.
MINGGU	27-06-25	Melakukan pembelajaran mengenai observasi di area *boarding gate*, yaitu dengan mengamati situasi dan kondisi di lokasi tersebut. Pengamatan mencakup berbagai tugas yang dilaksanakan oleh petugas, seperti memeriksa *boarding pass* penumpang, mengelola antrean, serta memastikan proses *boarding* berjalan lancar. Selain itu, penting untuk mencatat temuan selama observasi, termasuk bentuk koordinasi antara petugas darat dan awak kabin.

J. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Mengetahui apa saja yang menjadi tugas dari seorang petugas di *boarding gate*.
2. Mengetahui prosedur sweeping bagasi dan pencatatan pengambilan bagasi
3. Mengetahui bagaimana cara dan prosedur boarding management agar berjalan lancar.

C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
EKA CHRISTANTI	WAHYU NUGROHO

Halaman | 6

Lampiran B Flyer Pemberitahuan Bagasi