

**EVALUASI PENGGUNAAN MESIN *SELF CHECK-IN* OLEH
PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DAN DAMPAKNYA
TERHADAP PROSES *CHECK-IN* DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL YOGYAKARTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 05 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

**FALAH HANUN QATRUNNADA
NIT. 30622084**

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

**EVALUASI PENGGUNAAN MESIN *SELF CHECK-IN* OLEH
PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DAN DAMPAKNYA
TERHADAP PROSES *CHECK-IN* DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL YOGYAKARTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 05 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

**FALAH HANUN QATRUNNADA
NIT. 30622084**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI PENGGUNAAN MESIN *SELF CHECK-IN* OLEH PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DAN DAMPAKNYA TERHADAP PROSES *CHECK-IN* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Oleh:
FALAH HANUN QATRUNNADA
NIT. 30622084

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian *On the Job Training* (OJT).



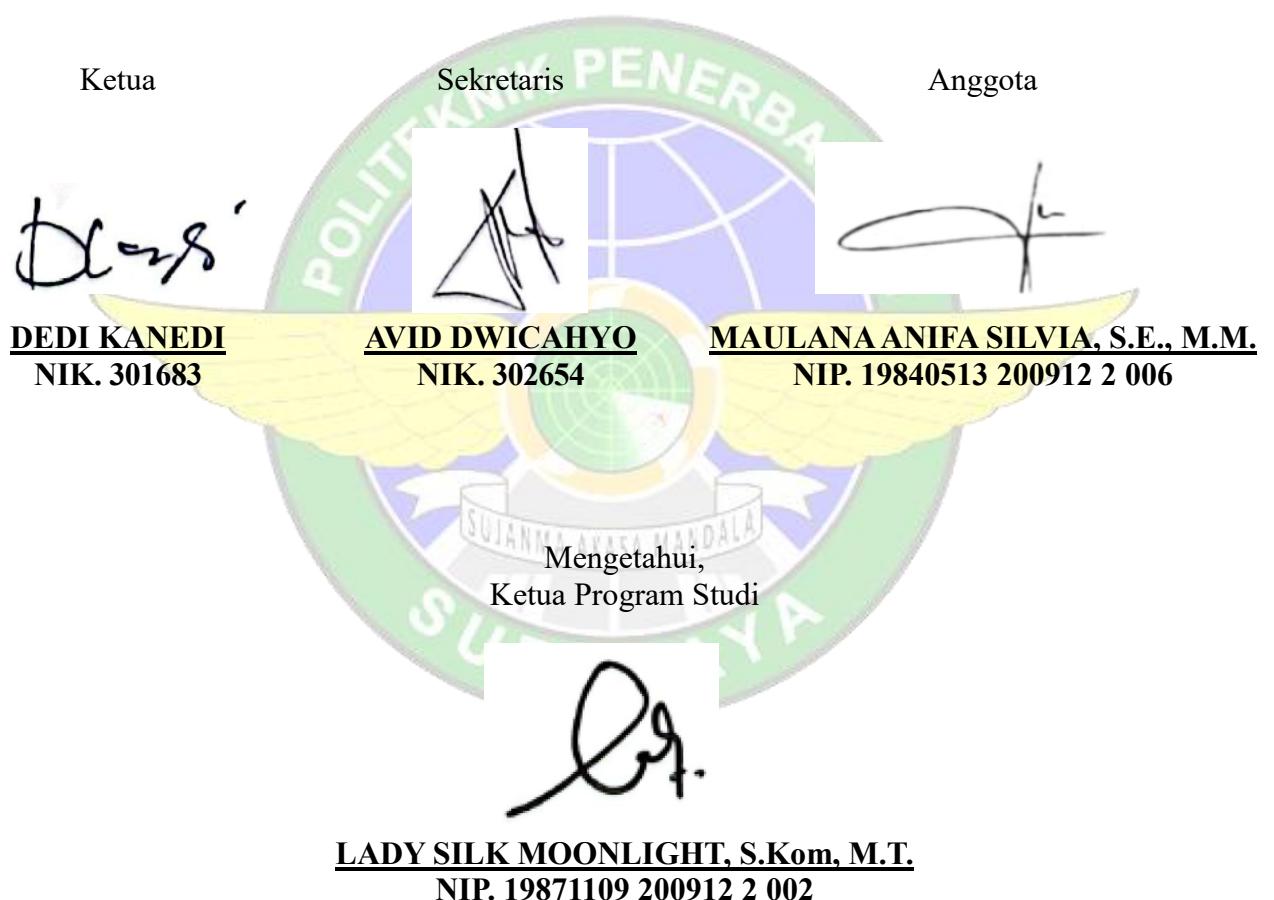
Station Manager
PT. CITILINK INDONESIA
Branch Office Yogyakarta

DEDI KANEDI
NIK. 301683

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan di maskapai Citilink, Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dengan judul “Evaluasi Penggunaan Mesin *Self Check-In* oleh Penumpang Citilink dan Dampaknya terhadap Proses *Check-In* di Bandara YIA.”

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan pada Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya, serta untuk mendokumentasikan pengalaman, hasil pengamatan, dan analisis permasalahan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di lapangan.

Penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Dedi Kanedi selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia kantor cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
4. Bapak Avid Dwicahyo selaku *Supervisor On the Job Training* (OJT).
5. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku pembimbing kegiatan *On the Job Training* (OJT).
6. Kedua orang tua, keluarga, serta rekan-rekan *On the Job Training* (OJT) atas doa, semangat, dan motivasi yang tiada henti.
7. Seluruh staf Citilink dan petugas Bandara YIA atas kerjasama dan dukungan yang diberikan selama *On the Job Training* (OJT) berlangsung,

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dalam isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan layanan *self check-in* di lingkungan maskapai Citilink dan Bandar Udara Internasional Yogyakarta, serta menjadi referensi bagi taruna-taruni yang akan melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di masa mendatang.

Kulon Progo, 30 Juni 2025

FALAH HANUN QATRUNNADA
NIT. 30622084

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) | 3 |
| 1.2.1 Maksud Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) | 3 |
| 1.2.2 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)..... | 3 |
| BAB 2 | 5 |
| PROFIL LOKASI OJT..... | 5 |
| 2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional Yogyakarta | 5 |
| 2.2 Profil PT Citilink Indonesia | 6 |
| 2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia | 7 |
| 2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia | 7 |
| 2.3.2 Visi dan Misi Perusahaan..... | 9 |
| 2.3.3 Nilai-nilai Perusahaan..... | 9 |
| 2.3.4 Arti Logo dan Warna | 10 |
| 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan | 10 |
| BAB 3 | 11 |
| TINJAUAN TEORI | 11 |
| 3.1 <i>Self Check-In</i> | 11 |
| 3.2 Mesin <i>Self Check-In</i> | 11 |
| 3.3 Proses <i>Check-In</i> di Bandara | 11 |
| 3.4 Hambatan Penggunaan Mesin <i>Self Check-In</i> | 11 |
| 3.5 Faktor Demografis Penumpang..... | 12 |
| 3.6 <i>Customer Service</i> | 12 |
| 3.7 Dampak Hambatan Penggunaan Mesin <i>Self Check-In</i> terhadap Proses <i>Check-In</i> | 12 |
| 3.8 Teknologi Informasi di Bandar Udara..... | 13 |
| 3.9 Bandar Udara Internasional Yogyakarta | 13 |
| 3.10 Maskapai Citilink..... | 13 |
| BAB 4 | 14 |
| PELAKSANAAN OJT | 14 |
| 4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> | 14 |
| 4.1.1 Unit <i>Customer Service</i> | 14 |
| 4.1.2 Unit <i>Check-In Counter</i> | 14 |
| 4.1.3 Unit <i>Boarding Gate</i> | 15 |

| | |
|---|----|
| 4.1.4 Unit <i>Operation (Flops)</i> | 15 |
| 4.1.5 Unit <i>Lost Luggage (Lost and Found)</i> | 16 |
| 4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT | 16 |
| 4.3 Permasalahan OJT..... | 18 |
| 4.4 Penyelesaian..... | 22 |
| BAB 5 | 24 |
| PENUTUP..... | 24 |
| 5.1 Kesimpulan | 24 |
| 5.2 Saran..... | 25 |
| DAFTAR PUSTAKA | 28 |
| LAMPIRAN | 29 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Bandar Udara Internasional Yogyakarta..... | 5 |
| Gambar 2. 1 Logo Citilink | 10 |
| Gambar 2. 2 Struktur Organisasi..... | 10 |
| Gambar 4. 1 Banyak Penumpang Melakukan <i>Check-In</i> Manual di <i>Counter Check-In</i> | 18 |
| Gambar 4. 2 <i>Customer Service</i> Sibuk Membantu Mencetak <i>Boarding Pass</i> Penumpang Citilink..... | 19 |
| Gambar 4. 3 Area Mesin <i>Self Check-In</i> | 20 |
| Gambar 4. 4 Meja <i>Customer Service</i> Citilink | 20 |
| Gambar 4. 5 Antrean Panjang di <i>Check-In Counter</i> Citilink | 21 |
| Gambar 4. 6 Pamflet Langkah-Langkah <i>Self Check-In</i> | 22 |



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia 7



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Kegiatan di Unit <i>Customer Service</i> | 29 |
| Lampiran 2 Kegiatan di Unit <i>Check-In Counter</i> | 29 |
| Lampiran 3 Kegiatan di Unit <i>Boarding Gate</i> | 30 |
| Lampiran 4 Kegiatan di Unit <i>Operation</i> | 30 |
| Lampiran 5 Kegiatan di Unit <i>Lost Luggage (Lost and Found)</i> | 31 |
| Lampiran 6 <i>Log Book</i> Kegiatan OJT di Bandara Internasional Yogyakarta | 32 |



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri penerbangan nasional dan global saat ini mengalami perkembangan pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan meningkatnya mobilitas masyarakat. Bandara sebagai simpul utama transportasi udara dituntut untuk terus berinovasi, memperkuat kualitas layanan, serta menghadirkan sistem pelayanan yang efisien, cepat, dan sesuai ekspektasi penumpang modern. Transformasi digital menjadi salah satu strategi utama yang diadopsi oleh banyak maskapai dan pengelola bandara untuk meningkatkan daya saing, mempermudah operasional, dan menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman.

Salah satu inovasi penting dalam pelayanan di bandara adalah implementasi mesin *self check-in*. Kehadiran mesin *self check-in* bertujuan memberikan kemudahan kepada penumpang agar dapat melakukan proses *check-in* secara mandiri, tanpa perlu mengantre panjang di konter atau sepenuhnya bergantung pada petugas. Sistem ini diharapkan dapat mempercepat alur *check-in*, mengurangi beban kerja petugas di konter, serta mendukung penerapan protokol pelayanan yang lebih efisien, terutama pada masa setelah pandemi COVID-19 yang menuntut adaptasi terhadap layanan mandiri dan minim kontak fisik.

Citilink Indonesia, sebagai salah satu maskapai berbiaya rendah dengan volume penumpang yang besar di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA), telah menerapkan mesin *self check-in* di area terminal keberangkatan. Fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses keberangkatan dan mengurangi antrean penumpang pada jam-jam sibuk. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan mesin *self check-in* oleh penumpang Citilink di Bandara YIA masih belum optimal. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*, penulis mendapati bahwa sebagian besar penumpang masih memilih melakukan *check-in* secara

konvensional di konter atau meminta bantuan kepada *customer service*, meskipun mesin *self check-in* telah tersedia dan mudah dijangkau.

Permasalahan rendahnya penggunaan mesin *self check-in* ini tidak terlepas dari sejumlah faktor. Pertama, rendahnya literasi digital dan kurangnya kepercayaan diri sebagian penumpang, terutama pada kelompok usia lanjut atau penumpang yang baru pertama kali menggunakan layanan penerbangan. Kedua, minimnya sosialisasi dan edukasi mengenai tata cara penggunaan mesin *self check-in* baik secara visual (petunjuk tertulis, infografis) maupun edukasi langsung dari petugas di area terminal. Ketiga, adanya kekhawatiran penumpang akan risiko kesalahan saat menggunakan mesin, seperti takut salah memasukkan data atau gagal mencetak *boarding pass*. Keempat, keterbatasan waktu dan kesiapan petugas *customer service* untuk secara aktif mendampingi proses edukasi kepada seluruh penumpang pada saat jam-jam sibuk.

Dampak dari rendahnya pemanfaatan mesin *self check-in* cukup signifikan bagi kelancaran proses keberangkatan. Antrean di konter *check-in* tetap padat, waktu tunggu menjadi lebih lama, dan beban kerja *customer service* meningkat karena harus membantu proses yang seharusnya dapat dilakukan secara mandiri. Hal ini bertolak belakang dengan tujuan utama digitalisasi pelayanan, yakni menciptakan proses *check-in* yang lebih cepat, nyaman, dan efisien bagi seluruh penumpang.

Selain berdampak pada operasional, kurang optimalnya pemanfaatan *self check-in* juga dapat menghambat pencapaian target inovasi layanan pelanggan yang dicanangkan Citilink dan pengelola Bandara YIA. Budaya penggunaan layanan digital di lingkungan bandara belum terbentuk dengan baik, sehingga manfaat modernisasi layanan belum dirasakan sepenuhnya baik oleh maskapai maupun oleh pengguna jasa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memandang penting untuk mengangkat judul “EVALUASI PENGGUNAAN MESIN *SELF CHECK-IN* OLEH PENUMPANG MASKAPAKAI CITILINK DAN DAMPAKNYA TERHADAP PROSES *CHECK-IN* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA” sebagai fokus laporan *On the Job Training* (OJT). Penulis

berharap analisis ini dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kendala di lapangan, faktor penyebab, serta solusi konkret yang dapat diusulkan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi *self check-in* dalam mendukung pelayanan penerbangan yang prima.

1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Maksud Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Maksud dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pengalaman empiris kepada taruna agar dapat memahami secara langsung dinamika operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di bandar udara tempat pelaksanaan OJT.
2. Memperkenalkan peran, tanggung jawab, dan fungsi dari setiap unit kerja maupun fasilitas yang ada di maskapai Citilink di lingkungan bandara, khususnya pada unit *Customer Service, Check-in Counter, Boarding Gate, Operation, and Lost & Found*.
3. Membantu taruna dalam mengidentifikasi serta menganalisis permasalahan yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja, beserta solusi yang diterapkan untuk mengatasinya.
4. Mengasah kemampuan kerja sama dan koordinasi antardivisi dalam mendukung operasional penerbangan, sehingga membentuk karakter disiplin dan rasa tanggung jawab yang tinggi.

1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya antara lain:

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai aktivitas pekerjaan nyata yang akan dihadapi di dunia kerja, melalui pengalaman praktik selama OJT.

2. Memfasilitasi taruna untuk menerapkan dan mengevaluasi penggunaan teknologi maupun alat bantu yang digunakan secara langsung di lokasi OJT.
3. Membekali taruna dengan kemampuan adaptasi dan kesiapan menghadapi tantangan lingkungan kerja setelah menyelesaikan pendidikan.
4. Menambah wawasan terkait berbagai persoalan yang muncul dalam praktik operasional, serta memahami alternatif penyelesaian yang dapat diimplementasikan di dunia kerja.



BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (IATA: YIA, ICAO: WAHI) merupakan bandar udara internasional yang berlokasi di Kapanéwon Temon, Kabupaten Kulon Progo, sekitar 45 kilometer sebelah barat Kota Yogyakarta. Bandar Udara Internasional Yogyakarta dibangun untuk menggantikan fungsi Bandar Udara Internasional Adisutjipto (JOG) yang telah melampaui kapasitas penumpang dan pesawat, sehingga tidak lagi mampu memenuhi kebutuhan transportasi udara di wilayah Yogyakarta dan Jawa Tengah.



Gambar 1. 1 Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Pembangunan Bandar Udara Internasional Yogyakarta dimulai pada tahun 2014, diawali dengan sosialisasi kepada masyarakat sekitar yang terdampak pembangunan dan dilanjutkan dengan proses pembebasan lahan hingga selesai pada September 2018. Pada tanggal 27 Januari 2017, Presiden Republik Indonesia secara resmi menandai dimulainya pembangunan Bandar Udara Internasional Yogyakarta melalui prosesi "Babat Alas Nawung Kridha".

Bandar Udara Internasional Yogyakarta memperoleh Sertifikat Bandar Udara dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara pada 26 April

2019, sehingga dapat mulai dioperasikan secara komersial. Operasional perdana Bandar Udara Internasional Yogyakarta dilaksanakan pada 6 Mei 2019 dengan penerbangan Citilink rute Halim Perdanakusuma–Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Selanjutnya, pada 3 Oktober 2019, pesawat *wide body* Garuda Indonesia tipe Airbus A330 berhasil melakukan pendaratan pertamanya di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, membuktikan kesiapan fasilitas bandara untuk melayani pesawat berbadan lebar.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta mulai beroperasi penuh pada 29 Maret 2020, dengan pengalihan seluruh penerbangan komersial dari Bandar Udara Internasional Adisutjipto ke Bandar Udara Internasional Yogyakarta berdasarkan regulasi dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Peresmian operasional penuh dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia pada 28 Agustus 2020, bersamaan dengan peresmian menara AirNav dan sistem peringatan dini tsunami.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta berdiri di atas lahan seluas sekitar 600 hektar, memiliki terminal penumpang seluas 210.000 meter persegi dan hanggar seluas 371.125 meter persegi yang mampu menampung hingga 28 pesawat. Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki kapasitas layanan hingga 20 juta penumpang per tahun, serta mampu mengakomodasi penerbangan domestik dan internasional, termasuk rute ke Kuala Lumpur dan Singapura. Sejak 29 April 2024, Bandar Udara Internasional Yogyakarta menjadi satu-satunya bandar udara internasional di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Provinsi Jawa Tengah, berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pariwisata, dan konektivitas wilayah.

2.2 Profil PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (*Low Cost Carrier/LCC*) yang merupakan anak perusahaan dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Citilink didirikan pada tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (*Strategic Business Unit/SBU*) dari Garuda Indonesia

dengan tujuan menyediakan alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Operasi perdana Citilink dimulai pada 16 Juli 2001 menggunakan dua pesawat Fokker F28 yang dialihkan dari armada utama Garuda Indonesia.

Pada tanggal 30 Juli 2012, Citilink resmi beroperasi sebagai entitas bisnis mandiri setelah memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC). Berdasarkan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 terkait penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, kepemilikan saham PT Citilink Indonesia adalah sebesar 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik PT Aero Wisata. Sejak saat itu, Citilink beroperasi secara independen dengan kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, dan *call sign* “*Supergreen*”.

Izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 diperoleh pada 27 Januari 2012, diikuti dengan sertifikat penerbangan AOC 121-046 yang diterbitkan pada 22 Juni 2012. Hingga saat ini, Citilink telah berkembang pesat sebagai salah satu maskapai LCC terkemuka di Indonesia, didukung armada modern seperti Airbus A330-900 NEO, Airbus A320 CEO dan NEO, ATR 72-600, serta pesawat kargo Boeing 737 seri 300 dan 500.

2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Identitas PT Citilink Indonesia dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia

| Data | Informasi |
|-----------------|---|
| Nama Perusahaan | PT Citilink Indonesia |
| Didirikan | 6 Januari 2009 |
| Dasar Hukum | Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut |

| Data | Informasi |
|---------------|---|
| | <p>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. 01 tanggal 3 Januari 2012. Tambahan No. 6. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta No. 179 tanggal 31 Mei 2018 dari Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Perubahan Anggaran Dasar telah diberitahukan kepada dan diterima oleh dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat No. AHUAH.01.03-0217058 tanggal 29 Juni 2018.</p> |
| Bidang Usaha | Jasa Angkuran Udara Niaga Berbiaya Rendah |
| Jumlah Armada | 61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72- 600, B737 Classic, dan Freighter B737-500) |

2.3.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Citilink Indonesia, sebagai berikut:

a. Visi Perusahaan

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

b. Misi Perusahaan

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.

2.3.3 Nilai-nilai Perusahaan

Nilai dan budaya perusahaan PT Citilink Indonesia ada tiga diantaranya:

a. *Simple*

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

b. *Prompt*

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

c. *Polite*

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

2.3.4 Arti Logo dan Warna



Gambar 2. 1 Logo Citilink

Logo Citilink yang didominasi warna hijau dengan aksen putih dan kuning menjadi identitas utama perusahaan. Warna hijau mencerminkan komitmen Citilink untuk menghubungkan Nusantara serta mewakili visi dan misi dalam memberikan layanan transportasi udara yang andal, aman, dan terpercaya. Gradasi hijau juga menumbuhkan kesan segar, rasa percaya, aman, nyaman, serta keramahan dalam setiap pelayanan.

Aksen putih dan kuning melengkapi logo dengan sentuhan optimisme dan profesionalisme, memperkuat citra Citilink sebagai maskapai yang inovatif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Keseluruhan konsep logo mencerminkan budaya kerja Citilink yang sederhana, cepat, sopan, serta selalu menjunjung tinggi nilai-nilai perusahaan.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang berfungsi memperjelas pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab, sehingga pelaksanaan kegiatan operasional berjalan lebih efektif dan terkoordinasi.

Berikut ini struktur organisasi Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 *Self Check-In*

Self check-in adalah proses registrasi keberangkatan yang dilakukan secara mandiri oleh penumpang menggunakan mesin otomatis atau perangkat digital tanpa bantuan langsung dari petugas maskapai. Menurut *International Air Transport Association* (IATA), *self check-in* merupakan inovasi pelayanan di bandara yang bertujuan mempercepat proses *check-in*, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan penumpang (IATA, 2021).

3.2 *Mesin Self Check-In*

Mesin *self check-in* merupakan perangkat elektronik berbasis komputer yang disediakan oleh maskapai di area bandara untuk memfasilitasi penumpang dalam melakukan *check-in*, mencetak *boarding pass*, dan memilih kursi secara mandiri. Penggunaan mesin ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, yang mengatur fasilitas pelayanan *check-in* guna mendukung kelancaran proses keberangkatan di bandara (Kementerian Perhubungan, 2015).

3.3 *Proses Check-In di Bandara*

Proses *check-in* adalah rangkaian kegiatan registrasi penumpang sebelum naik pesawat, yang meliputi verifikasi data tiket, pencetakan *boarding pass*, dan pengurusan bagasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, proses *check-in* dapat dilakukan secara manual melalui konter maupun otomatis melalui mesin *self check-in* dan aplikasi digital (Kementerian Perhubungan, 2015).

3.4 *Hambatan Penggunaan Mesin Self Check-In*

Hambatan dalam penggunaan mesin *self check-in* didefinisikan sebagai segala bentuk kendala, baik bersifat teknis maupun non-teknis, yang

menyebabkan penumpang mengalami kesulitan saat menggunakan mesin tersebut. Menurut penelitian oleh Susilo (2021), hambatan yang sering terjadi meliputi keterbatasan pengetahuan teknologi, kendala bahasa, usia lanjut, keterbatasan petunjuk penggunaan, serta gangguan teknis pada mesin.

3.5 Faktor Demografis Penumpang

Faktor demografis seperti usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman teknologi sangat memengaruhi kemampuan penumpang dalam menggunakan mesin *self check-in*. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), kelompok usia lanjut cenderung memiliki keterbatasan dalam mengoperasikan perangkat digital dibandingkan kelompok usia muda.

3.6 Customer Service

Customer service adalah layanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi untuk membantu, melayani, dan memberikan solusi kepada pelanggan terkait kendala yang dihadapi selama proses penggunaan produk atau layanan. Dalam konteks bandara, *customer service* bertugas memberikan informasi, bantuan teknis, hingga pendampingan penggunaan fasilitas seperti mesin *self check-in*. Peran *customer service* sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kepuasan penumpang (Lovelock & Wirtz, 2016).

3.7 Dampak Hambatan Penggunaan Mesin *Self Check-In* terhadap Proses *Check-In*

Dampak hambatan penggunaan mesin *self check-in* dapat berupa antrean panjang di konter manual, keterlambatan proses *boarding*, penumpukan penumpang di area *check-in*, serta menurunnya efisiensi operasional bandara. Studi oleh Pradana (2022) menunjukkan bahwa rendahnya adopsi *self check-in* menyebabkan proses *check-in* menjadi kurang optimal dan berdampak pada pengalaman penumpang secara keseluruhan.

3.8 Teknologi Informasi di Bandar Udara

Teknologi informasi di bandar udara mencakup penggunaan sistem komputerisasi dan perangkat digital untuk mendukung operasional bandara, termasuk *self check-in*, *e-ticketing*, dan manajemen bagasi. Penerapan teknologi ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menjamin keamanan dan kelancaran proses digitalisasi di sektor transportasi udara.

3.9 Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah bandara utama di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang melayani penerbangan domestik dan internasional. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara, bandara ini telah dilengkapi dengan fasilitas *check-in* mandiri untuk mendukung kelancaran arus penumpang (Pemerintah Republik Indonesia, 2012).

3.10 Maskapai Citilink

Citilink adalah maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low cost carrier*) yang merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia. Citilink melayani penerbangan domestik dan internasional, serta menyediakan fasilitas *check-in* mandiri melalui mesin *self check-in* di berbagai bandara besar di Indonesia, termasuk Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Citilink, 2024).

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training*

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, penulis melakukan observasi langsung, partisipasi aktif dalam tugas harian, serta wawancara dengan petugas di berbagai unit operasional. Kegiatan ini bertujuan memperoleh pemahaman komprehensif tentang proses kerja, tugas pokok, fungsi, dan tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan bandara.

4.1.1 Unit *Customer Service*

Tugas Pokok:

- a. Memberikan pelayanan informasi kepada penumpang mengenai jadwal penerbangan dan kebijakan maskapai.
- b. Menangani keluhan atau komplain penumpang terkait kendala operasional.
- c. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang.

Fungsi:

- a. Menjadi representasi awal maskapai dan membangun citra pelayanan prima.
- b. Menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat.
- c. Menyelesaikan permasalahan penumpang secara cepat dan profesional.

4.1.2 Unit *Check-In Counter*

Tugas Pokok:

- a. Melakukan proses *check-in* dan verifikasi identitas penumpang.
- b. Mengurus dan memproses bagasi tercatat serta menangani kelebihan bagasi.
- c. Memberikan informasi penting terkait penerbangan dan melayani penumpang berkebutuhan khusus.

Fungsi:

- a. Menjadi garda terdepan dalam pelayanan penumpang.
- b. Memastikan keakuratan data penumpang dan kelancaran administrasi keberangkatan.
- c. Menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang sesuai prosedur.

4.1.3 Unit *Boarding Gate*

Tugas Pokok:

- a. Mengatur proses naik pesawat (*boarding*) secara tertib dan tepat waktu.
- b. Memastikan kelengkapan dokumen penumpang sebelum memasuki pesawat.
- c. Berkoordinasi dengan petugas terkait selama proses *boarding*.

Fungsi:

- a. Mengatur alur penumpang agar *boarding* berjalan lancar dan efisien.
- b. Mendukung kelancaran operasional penerbangan.
- c. Mendokumentasikan data *boarding* dan penumpang yang naik.

4.1.4 Unit *Operation (Flops)*

Tugas Pokok:

- a. Menyusun rencana penerbangan, termasuk perhitungan bahan bakar, rute, dan beban pesawat.
- b. Menjadi penghubung antara pilot, ATC, *ground handling*, dan teknisi.
- c. Memantau jalannya penerbangan serta mengarsipkan dokumen penerbangan.

Fungsi:

- a. Menjamin kesiapan dan keselamatan penerbangan.
- b. Mengelola informasi dan koordinasi antar unit terkait operasional.
- c. Menyediakan data pendukung evaluasi dan audit penerbangan.

4.1.5 Unit Lost Luggage (Lost and Found)

Tugas Pokok:

- Menerima laporan kehilangan bagasi dan mencatat data penumpang.
- Melakukan pelacakan dan koordinasi dengan bandara terkait.
- Memberikan informasi perkembangan status bagasi dan solusi kepada penumpang.

Fungsi:

- Memberikan pelayanan penyelesaian kasus kehilangan bagasi secara cepat.
- Menjamin kejelasan prosedur kompensasi atau penggantian barang.
- Mendokumentasikan setiap kasus sebagai bahan evaluasi internal maskapai.

4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

| NO | NAME | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON |
|----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | Zaino Lunasir M.T | CS | CS | CS | CS | | | | CS | CS | CS | CS | CS | | | CS |
| 2 | Falah Hanun Qatrunnada | CS | CS | CS | CS | | | | CI | CI | CI | CI | CI | | | CI |
| 3 | Jimmy Ryan Sumartono | CI | CI | CI | CI | | | | BG | BG | BG | BG | BG | | | BG |
| 4 | Jarissa Cornelisa Varka S | CI | CI | CI | CI | | | | OPS | OPS | OPS | OPS | OPS | | | OPS |
| 5 | Muhammad Luthfi A.F | OP | OP | OP | OP | | | | OP | OP | OP | OP | OP | | | OP |
| 6 | Andrea Devina Ayu S | BG | BG | BG | BG | | | | LL | LL | LL | LL | LL | | | LL |
| 7 | Wahyu Nugroho | OPS | OPS | OPS | OPS | | | | CS | CS | CS | CS | CS | | | CI |
| 8 | Fadila Eka Febrianti | LL | LL | LL | LL | | | | CS | CS | CS | CS | CS | | | CI |
| 9 | Dinda Miranda Listianika | CS | CS | CS | CS | | | | CI | CI | CI | CI | CI | | | BG |
| 10 | Andrian Herwanto | CS | CS | CS | CS | | | | CI | CI | CI | CI | CI | | | OPS |

| NO | NAME | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON |
|----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | Zaino Lunasir M.T | CS | CS | CS | CS | | | | CS | CS | CS | CS | CS | | | CS |
| 2 | Falah Hanun Qatrunnada | CS | CS | CS | CS | | | | CI | CI | CI | CI | CI | | | CI |
| 3 | Jimmy Ryan Sumartono | CI | CI | CI | CI | | | | BG | BG | BG | BG | BG | | | BG |
| 4 | Jarissa Cornelisa Varka S | CI | CI | CI | CI | | | | OPS | OPS | OPS | OPS | OPS | | | OPS |
| 5 | Muhammad Luthfi A.F | OP | OP | OP | OP | | | | OP | OP | OP | OP | OP | | | OP |
| 6 | Andrea Devina Ayu S | OP | OP | OP | OP | | | | LL | LL | LL | LL | LL | | | OP |
| 7 | Wahyu Nugroho | LL | LL | LL | LL | | | | CS | CS | CS | CS | CS | | | CI |
| 8 | Fadila Eka Febrianti | LL | LL | LL | LL | | | | CS | CS | CS | CS | CS | | | CI |
| 9 | Dinda Miranda Listianika | CS | CS | CS | CS | | | | CI | CI | CI | CI | CI | | | BG |
| 10 | Andrian Herwanto | CS | CS | CS | CS | | | | CI | CI | CI | CI | CI | | | OPS |

Jadwal pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta berlangsung selama dua bulan, yaitu dari tanggal 5 Mei sampai dengan 4 Juli 2025. Selama periode tersebut, peserta OJT ditempatkan secara bergiliran pada lima unit operasional utama, yaitu *Customer Service*, *Check-In Counter*, *Boarding Gate*, *Operation (Flops)*, serta *Lost & Found/Lost Luggage*. Penempatan peserta pada masing-masing unit dilakukan secara terjadwal, dengan tujuan agar seluruh peserta memperoleh pengalaman langsung di setiap lini pelayanan bandara.

Pembagian jadwal *On the Job Training* (OJT) dirancang agar setiap peserta dapat memahami peran, tugas pokok, serta tantangan yang dihadapi pada

setiap unit. Penjadwalan ini juga memastikan adanya pemerataan pengalaman dan keterlibatan aktif dalam mendukung operasional maskapai Citilink di Bandara YIA.

Setiap peserta *On the Job Training* (OJT) mengikuti jadwal rotasi harian, di mana dalam satu minggu mereka akan mendapatkan kesempatan bertugas di unit yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan alokasi yang telah ditetapkan oleh pembimbing lapangan.

Secara umum, pembagian jadwal *On the Job Training* (OJT) meliputi:

- a. *Customer Service*: Penempatan pada layanan informasi dan penanganan keluhan penumpang.
- b. *Check-In Services*: Penempatan pada proses *check-in*, verifikasi identitas, serta pengurusan bagasi penumpang.
- c. *Boarding Gate*: Penempatan pada proses *boarding*, pemeriksaan dokumen, dan pengaturan alur penumpang menuju pesawat.
- d. *Operation (Flops)*: Penempatan pada unit operasi yang menangani perencanaan penerbangan, monitoring, serta koordinasi antar unit operasional bandara.
- e. *Lost & Found*: Penempatan pada unit yang menangani laporan kehilangan bagasi serta proses pelacakan dan pelayanan kompensasi kepada penumpang.

Setiap hari, peserta melakukan absensi *check-in* pukul 07.00 dan *check-out* pukul 15.00, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan operasional bandara. Jadwal harian juga telah disusun sedemikian rupa untuk menghindari penumpukan peserta pada satu unit dan memastikan distribusi pengalaman yang merata.

Melalui sistem penjadwalan dan rotasi ini, peserta *On the Job Training* (OJT) diharapkan mampu memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap alur pelayanan dan operasional di setiap unit kerja, serta meningkatkan keterampilan adaptasi dan profesionalisme dalam dunia kerja transportasi udara

4.3 Permasalahan OJT

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di maskapai Citilink Bandara Internasional Yogyakarta (YIA), penulis menemukan sejumlah permasalahan utama terkait implementasi dan pemanfaatan mesin *self check-in* oleh penumpang. Permasalahan tersebut meliputi:

1. Rendahnya Tingkat Penggunaan Mesin *Self Check-In* oleh Penumpang

Meskipun fasilitas mesin *self check-in* telah tersedia di area terminal keberangkatan, banyak penumpang Citilink yang masih memilih untuk melakukan *check-in* secara manual di *check-in counter* atau meminta bantuan *customer service*. Hal ini menyebabkan proses *check-in* yang seharusnya berjalan lebih efisien menjadi terhambat dan tetap terjadi antrean panjang pada saat jam-jam sibuk.



Gambar 4. 1 Banyak Penumpang Melakukan *Check-In* Manual di *Check-In Counter*

2. Tingginya Ketergantungan Penumpang terhadap Bantuan *Customer Service*

Karena minimnya pemahaman serta kekhawatiran akan kesalahan input data, banyak penumpang yang akhirnya meminta *customer service* untuk mendampingi atau bahkan mengisikan data mereka pada mesin *self check-in*. Akibatnya, fungsi *customer service* yang seharusnya lebih fokus pada pelayanan informasi dan penanganan komplain menjadi terbagi, sehingga mengurangi efisiensi kerja dan pelayanan.



Gambar 4. 2 *Customer Service* Sibuk Membantu Mencetak *Boarding Pass* Penumpang Citilink

3. Kurangnya Pengetahuan dan Sosialisasi Mengenai Tata Cara Penggunaan Mesin *Self Check-In*

Mayoritas penumpang belum memahami tata cara penggunaan mesin *self check-in* secara mandiri. Tidak tersedianya panduan visual, infografis, atau petunjuk tertulis yang jelas di sekitar mesin menjadi salah satu penyebab utama rendahnya literasi penggunaan teknologi ini. Selain itu, edukasi atau sosialisasi langsung dari pihak *customer service* masih sangat terbatas.

4. Ketiadaan Panduan Khusus Penggunaan Mesin *Self Check-In*



Gambar 4. 3 Area Mesin *Self Check-In*



Gambar 4. 4 Meja *Customer Service* Citilink

Tidak terdapat panduan khusus yang disediakan di meja *customer service* citilink dan di sekitar mesin *self check-in* terkait penggunaan mesin *self check-in*. Hal ini menyebabkan ketidakseragaman cara penanganan penumpang yang membutuhkan bantuan dalam proses *self check-in*, sehingga proses pelayanan menjadi kurang optimal.

5. Dampak terhadap Kelancaran Proses *Check-In*



Gambar 4. 5 Antrean Panjang di *Check-In Counter* Citilink

Hambatan-hambatan di atas berdampak langsung pada kelancaran proses *check-in*. Antrean di *check-in counter* tetap panjang, waktu tunggu penumpang meningkat, dan tujuan utama digitalisasi layanan *check-in* untuk mempercepat proses belum tercapai secara optimal.

Permasalahan-permasalahan tersebut membutuhkan perhatian dan penanganan serius, baik dari pihak maskapai Citilink maupun pengelola Bandara YIA, agar manfaat implementasi teknologi *self check-in* dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh penumpang dan benar-benar mendukung efisiensi operasional bandara.

4.4 Penyelesaian

LANGKAH-LANGKAH SELF CHECK-IN

Citilink

- 1 PILIH MASKAPAI**
- 2 SETUJUI KETENTUAN**
 - Centang kotak jika Anda bukan penumpang khusus
- 3 BACA SYARAT BAGASI**
- 4 MASUKKAN KODE BOOKING (PNR)**
- 5 TEKAN ENTER & CETAK**

Tekan tombol Enter & tunggu boarding pass dicetak



Gambar 4. 6 Pamflet Langkah-Langkah *Self Check-In*

Salah satu solusi strategis yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan pemanfaatan mesin *self check-in* di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) adalah dengan pembuatan pamflet panduan langkah-langkah *self check-in* khusus untuk penumpang Citilink. Pamflet ini dirancang dengan bahasa yang sederhana, tata letak yang informatif, dan ilustrasi visual yang mendukung,

sehingga dapat membantu penumpang memahami serta mengikuti proses *check-in* mandiri secara lebih mudah dan cepat.

Pamflet yang telah disusun oleh penulis ini berisi lima langkah utama yang harus dilakukan penumpang saat menggunakan mesin *self check-in*, mulai dari memilih maskapai, membaca syarat penumpang khusus dan barang bawaan, memasukkan kode booking (PNR), hingga menekan tombol konfirmasi untuk mencetak *boarding pass*. Penyusunan pamflet ini didasarkan pada hasil observasi di lapangan bahwa salah satu kendala terbesar adalah minimnya informasi praktis yang tersedia bagi penumpang di area *self check-in*.

Agar solusi ini berjalan optimal, penulis merekomendasikan langkah-langkah berikut:

1. Penempatan Pamflet pada Lokasi Strategis:

Pamflet hendaknya ditempatkan di meja *customer service* citilink dan di sekitar mesin *self check-in* agar mudah dilihat dan diakses oleh seluruh penumpang Citilink, khususnya mereka yang belum terbiasa menggunakan fasilitas ini.

2. Sosialisasi oleh Petugas *Customer Service*:

Petugas *customer service* dapat secara aktif mengarahkan penumpang untuk membaca dan mengikuti panduan yang ada di pamflet, serta memberikan penjelasan tambahan jika diperlukan. Dengan demikian, beban pendampingan manual dapat berkurang dan pelayanan menjadi lebih efisien.

Melalui pembuatan dan pemanfaatan pamflet ini, diharapkan tingkat literasi dan kepercayaan diri penumpang dalam menggunakan mesin *self check-in* dapat meningkat. Selain itu, solusi ini juga diharapkan mampu mengurangi antrean di *check-in counter* serta mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih modern dan efisien di Bandara Internasional Yogyakarta.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dan analisis yang telah dilakukan di maskapai Citilink Bandara Internasional Yogyakarta (YIA), dapat diambil beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Permasalahan Utama dalam Penggunaan Mesin *Self Check-In*

Penggunaan mesin *self check-in* oleh penumpang Citilink di Bandara YIA masih sangat rendah, meskipun fasilitas ini telah tersedia secara memadai. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi:

- a. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman penumpang mengenai tata cara penggunaan mesin *self check-in*.
- b. Tidak tersedianya panduan visual atau petunjuk tertulis di area mesin yang dapat membantu penumpang.
- c. Tingginya ketergantungan penumpang terhadap bantuan *customer service*, baik karena rasa khawatir akan melakukan kesalahan maupun minimnya kepercayaan diri untuk mencoba secara mandiri.
- d. Ketiadaan sosialisasi aktif dan edukasi langsung dari petugas kepada penumpang, khususnya pada saat jam-jam sibuk. Permasalahan-permasalahan ini berdampak pada tetap padatnya antrian di *check-in counter*, meningkatnya waktu tunggu, serta menambah beban kerja *customer service*.

2. Dampak Terhadap Proses Pelayanan

Hambatan-hambatan tersebut mengakibatkan tujuan utama digitalisasi pelayanan, yaitu mempercepat proses *check-in* dan mengurangi antrian, belum tercapai secara maksimal. Selain itu, pelayanan *customer service* menjadi kurang optimal karena waktu dan tenaga lebih banyak tersita untuk mendampingi proses *check-in* manual yang seharusnya dapat dilakukan secara mandiri oleh penumpang.

3. Solusi yang Diterapkan dan Hasilnya

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, telah disusun dan diterapkan solusi berupa pembuatan pamflet panduan langkah-langkah penggunaan mesin *self check-in* khusus bagi penumpang Citilink. Pamflet ini disusun secara sederhana dan dilengkapi ilustrasi visual agar mudah dipahami, serta ditempatkan di lokasi-lokasi strategis seperti meja *customer service* dan sekitar mesin *self check-in*.

Selain itu, petugas *customer service* diarahkan untuk secara aktif mensosialisasikan dan mengarahkan penumpang agar membaca serta mengikuti petunjuk dalam pamflet, sehingga edukasi dapat dilakukan dengan lebih efisien dan beban kerja petugas dapat berkurang.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa rendahnya pemanfaatan mesin *self check-in* di Bandara YIA disebabkan oleh minimnya pengetahuan, kurangnya sosialisasi, serta ketergantungan penumpang terhadap bantuan petugas. Upaya penyelesaian melalui pembuatan pamflet panduan dan peningkatan sosialisasi menjadi solusi efektif yang mampu mendorong peningkatan literasi, kepercayaan diri penumpang, serta efisiensi proses *check-in* secara bertahap.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi, analisis permasalahan, dan upaya penyelesaian selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di maskapai Citilink Bandara Internasional Yogyakarta, berikut beberapa saran yang dapat diberikan agar penggunaan mesin *self check-in* dapat lebih optimal ke depannya:

1. Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi

Maskapai Citilink disarankan untuk meningkatkan kegiatan edukasi dan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan mesin *self check-in*. Sosialisasi dapat dilakukan secara berkala melalui infografis digital, video tutorial di area terminal, serta pelatihan singkat oleh petugas kepada penumpang sebelum jam sibuk.

2. Penyediaan Panduan Visual dan Informasi yang Mudah Dipahami

Disarankan untuk memperbanyak pemasangan pamflet, poster, atau banner berisi langkah-langkah penggunaan mesin *self check-in* pada titik-titik strategis seperti area antrian, meja *customer service*, dan sekitar mesin. Materi panduan sebaiknya dibuat dengan bahasa yang sederhana dan dilengkapi gambar agar mudah dipahami oleh seluruh kelompok usia penumpang.

3. Optimalisasi Peran Petugas *Customer Service*

Petugas *customer service* diharapkan dapat berperan aktif tidak hanya dalam mendampingi penumpang secara langsung, tetapi juga mengarahkan penumpang untuk membaca dan memahami panduan yang tersedia. Dengan demikian, penumpang didorong untuk mencoba sendiri terlebih dahulu sebelum meminta bantuan.

4. Pengembangan Fitur Mesin *Self Check-In*

Disarankan agar maskapai bersama pihak pengelola bandara terus mengembangkan fitur pada mesin *self check-in* agar lebih *user friendly*, misalnya dengan penambahan opsi bahasa, tampilan yang interaktif, serta penjelasan suara untuk membantu penumpang yang baru pertama kali mencoba.

5. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Perlu dilakukan evaluasi dan monitoring secara rutin terhadap tingkat penggunaan mesin *self check-in*, hambatan yang masih dihadapi penumpang, serta efektivitas solusi yang sudah diterapkan. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar untuk perbaikan layanan, peningkatan fasilitas, dan penyusunan program sosialisasi ke depannya.

6. Optimalisasi prosedur penerbitan *airport pass*

Perlu dilakukan optimalisasi prosedur penerbitan *airport pass* guna memangkas waktu tunggu secara efektif, sehingga tidak melebihi periode satu bulan, demi meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan para pemohon.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut secara konsisten, diharapkan tingkat pemanfaatan mesin *self check-in* dan pelayanan di Bandara Internasional Yogyakarta dapat meningkat. Antrean di *check-in counter* dapat berkurang, serta proses pelayanan menjadi lebih optimal dan sesuai dengan tujuan modernisasi layanan di lingkungan bandara.



DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Indonesia 2023*. BPS-Statistics Indonesia. <https://www.bps.go.id>
- Citilink. (2024). *Profil maskapai dan layanan digital Citilink*. <https://www.citilink.co.id>
- International Air Transport Association. (2021). *Self-service check-in solutions in modern airports*. <https://www.iata.org>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. <https://jdih.dephub.go.id>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Bandar Udara*. <https://peraturan.go.id>
- Pradana, R. (2022). *Analisis efektivitas penggunaan mesin self check-in di bandara Soekarno-Hatta*. Jurnal Transportasi Udara, 10(2), 45–52.
- Susilo, A. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mandiri di bandara Indonesia*. Jurnal Sistem Informasi dan Pelayanan Publik, 9(1), 1–12.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan di Unit *Customer Service*



Lampiran 2 Kegiatan di Unit *Check-In Counter*





Lampiran 3 Kegiatan di Unit *Boarding Gate*



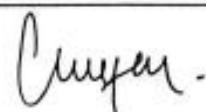
Lampiran 4 Kegiatan di Unit *Operation*

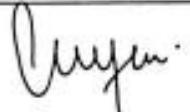


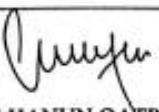
Lampiran 5 Kegiatan di Unit *Lost Luggage (Lost and Found)*

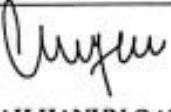


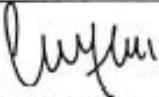
Lampiran 6 *Log Book* Kegiatan OJT di Bandara Internasional Yogyakarta

|  | LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA | | Bulan : <u>MEI</u> Minggu Ke- 5 (Kelima) |
|--|--|---|--|
| | A. UNIT KERJA : CUSTOMER SERVICE | | |
| HARI | TANGGAL | KEGIATAN | |
| SELASA | 27-05-25 | Mengenal tanggung jawab Unit Customer Service mempelajari teknik menyapa penumpang, memberi arahan dengan bahasa tubuh yang tepat, serta mempertahankan sikap profesional dan intonasi sesuai prosedur saat menghadapi penumpang emosional. | |
| RABU | 28-05-25 | Memahami sistem pelayanan (SkySpeed) dan sistem GoNov yang umumnya digunakan di area Check-In untuk mendukung proses Customer Service. | |
| KAMIS | 29-05-25 | Mempraktikkan reservasi tiket dengan mengumpulkan data penumpang (KTP/SIM, nomor telepon, email) untuk e-ticket, sekaligus menjelaskan harga dan jadwal keberangkatan. | |
| JUMAT | 30-05-25 | Memberikan pelayanan dan edukasi kepada penumpang tata cara proses self check-in tiket. | |
| B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bersikap profesional dan intonasi yang konsisten saat menghadapi situasi emosional atau keluhan penumpang. 2. Memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan SkySpeed dan GoNov sesuai standar prosedur. 3. Menguasai teknik sapaan dan komunikasi efektif dengan penumpang, termasuk penggunaan bahasa tubuh yang tepat. | | | |
| C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): | | | |
| D. PENGESAHAN | | | |
| Tanda Tangan Pembimbing  AVID DWICAHYO | | Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna  FALAH HANUN QATRUNNADA | |

|  | LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA | | <u>Bulan :</u> JUNI | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | | | <u>Minggu Ke-</u> 1 <u>(Kesatu)</u> | | |
| A. UNIT KERJA : CHECK IN COUNTER | | | | | |
| HARI | TANGGAL | KEGIATAN | | | |
| SENIN | 02-06-25 | Mengamati alur pelayanan di Check-In Counter, membantu penumpang lansia dan difabel, serta mengarahkan antrian dengan efisien. | | | |
| SELASA | 03-06-25 | Memverifikasi dokumen penumpang (boarding pass, KTP/KIA, paspor untuk WNA) untuk memastikan kecocokan data. | | | |
| RABU | 04-06-25 | Menimbang bagasi, mencocokkan data tiket dan identitas, mencetak boarding pass, serta membantu pelabelan bagasi khusus (transit, priority, fragile). | | | |
| KAMIS | 05-06-25 | Mengelola antrian check-in agar lebih efisien, menjelaskan batas berat bagasi, dan membantu self check-in saat sistem mengalami gangguan. | | | |
| MINGGU | 08-06-25 | Memfasilitasi pengiriman bagasi oversize dan bagasi terlambat ke area <i>Out Of Gauge</i> (OOG). | | | |
| B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN | | | | | |
| 1. Menguasai alur tugas dan tanggung jawab petugas Check-In Counter, termasuk penanganan antrian dan bantuan khusus untuk lansia/difabel. 2. Terampil menimbang dan melabeli berbagai jenis bagasi (transit, priority, fragile) sesuai prosedur maskapai. 3. Berpengalaman memfasilitasi pengiriman bagasi oversize dan penanganan bagasi terlambat sesuai standar operasional. | | | | | |
| C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): | | | | | |
| | | | | | |
| D. PENGESAHAN | | | | | |
| Tanda Tangan Pembimbing | | Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna | | | |
|  | |  | | | |
| AVID DWICAHYO | | FALAH HANUN QATRUNNADA | | | |

| | | |
|--|---|---|
|  | LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA | <u>Bulan :</u> JUNI <u>Minggu Ke-</u> 2 <u>(Kedua)</u> |
| C. UNIT KERJA : BOARDING GATE | | |
| HARI | TANGGAL | KEGIATAN |
| SENIN | 09-06-25 | Mengamati proses pra-boarding, memastikan kecocokan data, dan memanggil penumpang sesuai dengan grup nomor seat. |
| SELASA | 10-06-25 | Mempraktikkan handling boarding prioritas, termasuk koordinasi dengan ramp agent & crew kabin. |
| RABU | 11-06-25 | Mengelola antrian gate saat boarding, mengatur alur masuk, serta menangani perubahan kursi mendadak di gate. |
| KAMIS | 12-06-25 | Menangani kelebihan bagasi kabin di gate dengan melakukan transfer ke bagasi tercatat dan menjelaskan biaya kelebihan kepada penumpang. |
| JUMAT | 13-06-25 | Melakukan pengumuman boarding delay atau perubahan gate, berkoordinasi dengan Flight Operation untuk update informasi, dan mendokumentasikan laporan. |
| D. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengatur alur boarding sesuai grup prioritas dan mengelola antrian di gate. 2. Terampil memindai dan memverifikasi boarding pass serta dokumen penumpang dengan akurasi. 3. Mampu berkoordinasi lintas unit (ramp agent, crew kabin, Flight Ops) dalam penanganan prioritas & perubahan jadwal. | | |
| C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): | | |
| | | |
| D. PENGESAHAN | | |
| Tanda Tangan Pembimbing  AVID DWICAHYO | Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna  FALAH HANUN QATRUNNADA | |

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------------------|--|--|
|  | LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA | | <u>Bulan :</u> JUNI | | |
| | | | Minggu Ke-3 (Ketiga) | | |
| E. UNIT KERJA : FLIGHT OPERATION | | | | | |
| HARI | TANGGAL | KEGIATAN | | | |
| SENIN | 16-06-25 | Melaksanakan Ramp Check, menghitung jumlah penumpang, bagasi, kargo, dan bahan bakar; mencatat waktu block on/off. | | | |
| SELASA | 17-06-25 | Membuat & memverifikasi Loadsheets (<i>Load Control</i>), perhitungan berat dan balance pesawat, penempatan special pax, distribusi bagasi/kargo di kompartemen. | | | |
| RABU | 18-06-25 | Menyiapkan Flight Plan & Dispatch Release, memeriksa NOTAM dan menyiapkan dokumen penerbangan. | | | |
| KAMIS | 19-06-25 | Menghitung Performance Data mulai dari bahan bakar take-off/landing dan memfinalisasi weight & balance berdasarkan kondisi aktual bandara. | | | |
| JUMAT | 20-06-25 | Melakukan Flight Operations Briefing kepada kapten dan kru; menyampaikan cuaca, jumlah pax/bagasi, dan rute alternatif | | | |
| F. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN | | | | | |
| 1. Mampu melakukan inspeksi pra-terbang dan mencatat block on/off secara akurat. 2. Terampil menyusun loadsheet, menghitung berat (ZFW, TOW) dan balance pesawat. 3. Memahami perhitungan bahan bakar dan weight & balance guna memastikan keselamatan operasi. | | | | | |
| C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): | | | | | |
| | | | | | |
| D. PENGESAHAN | | | | | |
| Tanda Tangan Pembimbing  AVID DWICAHYO | | Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna  FALAH HANUN QATRUNNADA | | | |

|  | LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA | | <u>Bulan :</u> JUNI | | |
|---|--|---|-------------------------------|--|--|
| | | | Minggu Ke-4 (Keempat) | | |
| G. UNIT KERJA : BAGGAGE SERVICE/LOST & FOUND | | | | | |
| HARI | TANGGAL | KEGIATAN | | | |
| SENIN | 23-06-25 | Mengamati alur penyerahan bagasi penumpang dan memeriksa kelengkapan dokumen klaim bagasi sesuai prosedur. | | | |
| SELASA | 24-06-25 | Mempelajari mekanisme pemisahan bagasi prioritas, identifikasi tag khusus dan penanganan terpisah. | | | |
| RABU | 25-06-25 | Mendalami penggunaan sistem BCTC dalam penanganan bagasi hilang, tertukar, atau rusak. | | | |
| KAMIS | 26-06-25 | Mendampingi petugas memantau area conveyor belt, menjamin keamanan pengambilan, mencegah kesalahan penyerahan, dan membantu penumpang yang mengalami kendala. | | | |
| JUMAT | 27-06-25 | Menyusun laporan mingguan kasus Lost & Found dan melakukan briefing singkat dengan tim. | | | |
| H. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN | | | | | |
| 1. Terampil mengoperasikan sistem BCTC untuk penyelesaian kasus bagasi hilang/tertukar/rusak 2. Mampu menganalisis data kasus mingguan menyampaikan briefing kepada tim. 3. Mampu melakukan verifikasi dan alur serah terima bagasi sesuai standar SOP. | | | | | |
| C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): | | | | | |
| | | | | | |
| D. PENGESAHAN | | | | | |
| Tanda Tangan Pembimbing  AVID DWICAHYO | | Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna  FALAH HANUN QATRUNNADA | | | |