

**ANALISIS PENANGANAN KASUS SALAH AMBIL
BAGASI OLEH PENUMPANG**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

GIOVANNI SARAH SURYANI SIHITE

NIT. 30622086

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

2025



**ANALISIS PENANGANAN KASUS SALAH AMBIL
BAGASI OLEH PENUMPANG**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

GIOVANNI SARAH SURYANI SIHITE

NIT. 30622086

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENANGANAN KASUS SALAH AMBIL BAGASI OLEH PENUMPANG

Oleh :

GIOVANNI SARAH SURYANI SIHITE
NIT. 30622086

Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training*

Disetujui Oleh :

Supervisor/OJTI

Dosen Pembimbing



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



ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,

Station Manager PT. Citilink Indonesia
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta



RUDI RAMLI
NIK. 523401

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*.

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota


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


HARI PONIMAN
NIK. 302255


ANTON BUDIARTO, S.E., M.T
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayahNya, Laporan On The Job Training “**Analisis Penanganan Kasus Salah Ambil Bagasi Oleh Penumpang**”.

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

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan *On the Job Training* ini, terutama kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* dengan lancar.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T, selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training*, atas arahan dan bimbingannya kepada penulis
5. Bapak Agustinus Gustav Brugman, selaku Komisaris Utama PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
6. Bapak Peppy Aji, selaku *Ground Operation Training* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
7. Bapak Rudi Ramli, selaku *Station Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
8. Bapak Yoel Fredrik Moningka, selaku *Manager Operation* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
9. Bapak Bachtiyar Setyawan, selaku *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
10. Bapak Teuku Muntahsir, selaku *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
11. Bapak Hari Poniman, selaku *Assistant Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.

12. Bapak Yoga Andoko Ariandy, selaku *Assistant Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
13. Seluruh *SQC Operational* dan *Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
14. Seluruh *Customer Service Assistant* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
15. Seluruh *Flight Operation Officer* (FOO) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
16. eluruh *Passanger Service Assistant* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
17. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
18. Seluruh senior dan karyawan dinas Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
19. Rekan - rekan yang melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng
20. Semua pihak yang telah membantu penulis selama mengikuti kegiatan dan membuat laporan *On The Job Training* ini.

Semoga buku laporan ini dapat memberikan manfaat dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan, kekurangan dalam penulisan laporan ini. Saran dan kritik membangun harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Cengkareng, 25 Juni 2025



GIOVANNI SARAH S.S.

NIT. 30622086

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan <i>On The Job Training</i>	2
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat	4
2.2 Data Umum.....	6
2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia	8
2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	10
2.5 Logo PT. Citilink Indonesia.....	10
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	11
BAB III TINJAUAN TEORI.....	12
3.1 Analisis.....	12
3.2 Penanganan	12
3.3 Salah Ambigasi.....	13
3.4 Penumpang.....	13
3.5 Maskapai Penerbangan	14
3.6 Standar Operasional Prosedur	14
BAB IV LINGKUP PELAKSANAAN OJT	16
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	16
4.1.1 Wilayah Kerja.....	16
4.2 Jadwal OJT.....	24
4.3 Permasalahan.....	25
4.4 Penyelesaian Masalah.....	26

BAB V PENUTUP	28
5.1 Kesimpulan	28
5.1.1 Kesimpulan Pada Bab IV	28
5.1.2 Kesimpulan pada pelaksanaan OJT	29
5.2 Saran.....	29
5.2.1 Saran Bab IV	29
5.2.2 Saran pada pelaksanaan OJT	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN	33



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Citilink	6
Tabel 2.2 Highlight Perkembangan PT Citilink	8



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pesawat Udara PT. Citilink Indonesia	4
Gambar 2. 2 Logo PT. Citilink Indonesia	10
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	11
Gambar 4. 1 Jadwal Dinas <i>On the Job Training</i> Bulan Mei 2025	24
Gambar 4. 2 Jadwal Dinas <i>On The Job Training</i> Bulan Juni 2025	25



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training

On the Job Training (OJT) merupakan kegiatan wajib bagi Mahasiswa Program Studi Diploma Politeknik Manajemen Transportasi Udara Tingkat 3, Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan ini termasuk dalam Tritunggal Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat) yang dirancang untuk mempelajari lebih lanjut bidang yang ditekuni serta memperluas pengetahuan dan ruang lingkup pekerjaan. Melalui On the Job Training ini, diharapkan peserta pelatihan mampu menerapkan seluruh aspek ilmunya dalam bekerja dan mampu menyelesaikan segala permasalahan kompleks di lapangan melalui pemikiran analitis, disiplin dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Lokasi *On the Job Training* penulis bertempat di maskapai PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng. Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwidth yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group.

Industri penerbangan memiliki tantangan yang cukup besar dalam menjaga kualitas pelayanan kepada penumpang. Salah satu aspek penting dalam pelayanan di bandara adalah proses pengambilan bagasi. Dalam pelaksanaannya, tidak jarang terjadi permasalahan salah ambil bagasi oleh penumpang. Hal ini biasanya terjadi karena bentuk dan warna bagasi yang serupa, minimnya pemeriksaan identitas bagasi oleh penumpang, serta kurangnya pengawasan di area pengambilan bagasi. Akibat dari kejadian ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi penumpang yang bersangkutan.

Sebagai maskapai yang beroperasi di bandara tersibuk di Indonesia, PT. Citilink Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menangani permasalahan

seperti salah ambil bagasi secara cepat dan sesuai dengan prosedur. Dalam hal ini, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta pemahaman terhadap peraturan yang berlaku menjadi sangat penting. SOP digunakan sebagai pedoman kerja bagi seluruh petugas untuk memastikan bahwa setiap keluhan dapat ditangani dengan baik, sehingga tidak menimbulkan ketidakpuasan penumpang.

Melalui kegiatan *On The Job Training* ini, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan penanganan keluhan penumpang, khususnya yang berkaitan dengan kasus salah ambil bagasi. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana prosedur penanganan dijalankan, kendala yang dihadapi oleh petugas, serta pentingnya kerja sama antarpihak dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

1.2 Maksud dan Tujuan *On The Job Training*

Tujuan dari *On The Job Training* untuk Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

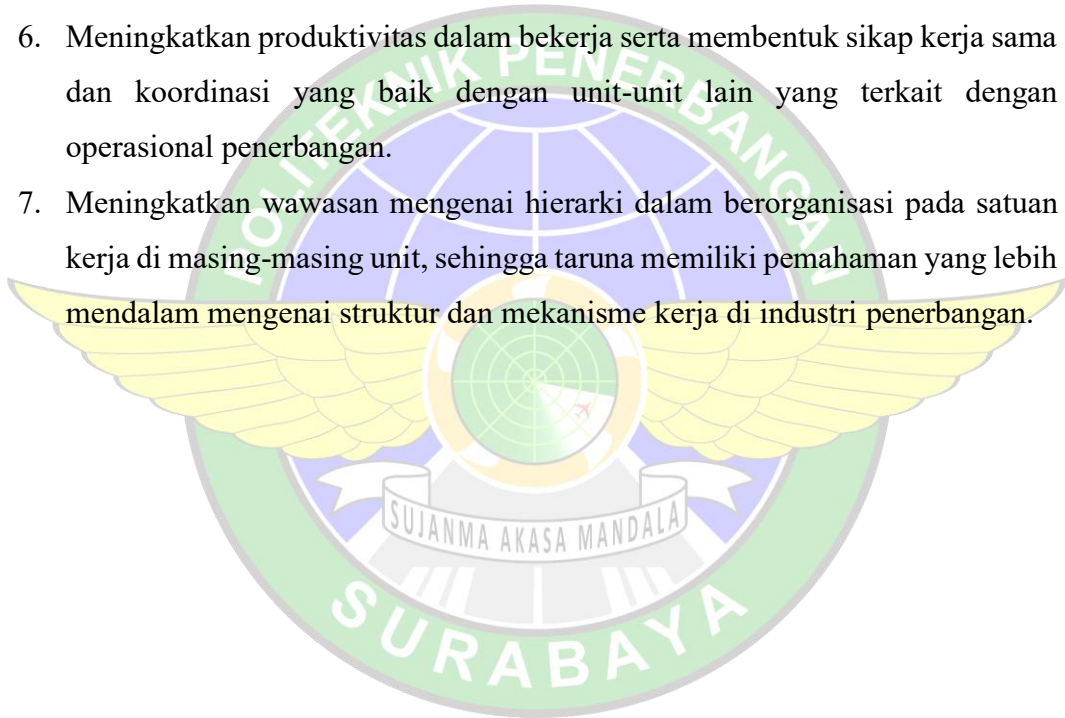
1. Terciptanya lulusan transportasi udara yang terampil serta handal dibidangnya dan memiliki daya saing baik di lingkup nasional maupun internasional.
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikasi kompetensi unggul sesuai standar nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
4. Terbentuknya lulusan transportasi udara yang profesional, beretika, berintegritas tinggi dan berstandar global.

Adapun maksud dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah untuk membekali setiap taruna dengan keterampilan dan keahlian siap pakai yang diperlukan dalam mendukung pekerjaan di bidang manajemen transportasi udara. Maksud dari OJT ini meliputi :

1. Mengetahui dan memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT, termasuk kondisi lapangan, keadaan fisik, operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di lokasi pelaksanaan OJT.
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja

setelah menyelesaikan studi, dengan memahami tugas pokok dan fungsi dari fasilitas yang terdapat di Bandar Udara, terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo.

3. Mengetahui dan melihat secara langsung penggunaan serta peranan teknologi terapan di tempat OJT untuk mendukung operasional penerbangan.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya guna memperluas jaringan kerja dan peluang karier bagi taruna.
5. Mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja serta memahami cara penyelesaian masalah tersebut.
6. Meningkatkan produktivitas dalam bekerja serta membentuk sikap kerja sama dan koordinasi yang baik dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan.
7. Meningkatkan wawasan mengenai hierarki dalam berorganisasi pada satuan kerja di masing-masing unit, sehingga taruna memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai struktur dan mekanisme kerja di industri penerbangan.



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2. 1 Pesawat Udara PT. Citilink Indonesia

Citilink pertama kali didirikan pada tahun 2001 sebagai *Strategic Business Unit* (SBU) dari Garuda Indonesia, dengan tujuan untuk memperluas dan meningkatkan layanan penerbangan di dalam negeri. Maskapai ini hadir sebagai opsi perjalanan yang lebih terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Visi Citilink adalah untuk menjawab meningkatnya permintaan akan layanan penerbangan berbiaya rendah, namun tetap menjaga standar layanan yang tinggi. Setelah beberapa tahun beroperasi sebagai bagian dari Garuda Group, pada

22 Juni 2012, Citilink secara resmi menjadi entitas independen. Citilink memperoleh Air Operator Certificate (AOC) No. 121-046, yang menjadikannya maskapai penerbangan Indonesia berlisensi penuh. Transformasi ini menandai dimulainya perjalanan Citilink sebagai maskapai berbiaya rendah (Low-Cost Carrier / LCC) dengan identitas merek yang khas, yaitu kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, dan call sign ikonik “Supergreen.” Langkah ini memungkinkan Citilink untuk memperkuat posisinya di industri penerbangan yang kompetitif.

Pada tahun 2017, struktur kepemilikan Citilink mengalami perubahan penting yang diformalkan dalam Akta Nomor 62 tertanggal 26 Oktober 2017. Berdasarkan dokumen tersebut, kepemilikan saham Citilink dibagi menjadi 98,65% dimiliki oleh Garuda Indonesia, dan 1,35% dimiliki oleh Aerowisata.

Struktur ini semakin mengukuhkan posisi Citilink sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group dan memberikan landasan kuat untuk memperluas armada serta jaringannya.

Kini, Citilink tidak hanya melayani lebih dari 100 rute penerbangan domestik, tetapi juga telah berhasil menjangkau pasar internasional. Maskapai ini terus berinovasi dan berkembang dalam menyediakan layanan penerbangan yang efisien, aman, dan terjangkau bagi pelanggan di seluruh dunia.

Komitmen Citilink terhadap keselamatan dan keunggulan layanan telah mendapatkan pengakuan internasional. Citilink mencetak sejarah sebagai maskapai berbiaya rendah pertama yang menerima penilaian keselamatan maskapai 5 bintang dari Skytrax terkait penanganan COVID-19, yang mencerminkan dedikasinya dalam menjaga standar keselamatan dan kebersihan tertinggi selama masa pandemi global.

Citilink juga masuk dalam jajaran 100 Maskapai Terbaik di Dunia, serta menempati posisi 8 Terbaik Maskapai Berbiaya Rendah di Asia, yang semakin memperkuat reputasinya sebagai maskapai hemat terbaik. Selain itu, Citilink meraih berbagai penghargaan, termasuk Best Low-Cost Airline in Indonesia dan COVID-19 Airline Excellence Award dalam ajang World Airline Awards 2021 yang juga diselenggarakan oleh Skytrax.

Sebagai bagian dari komitmen berkelanjutan terhadap inovasi dan kepuasan pelanggan, Citilink juga meluncurkan seragam awak kabin baru dalam rangka peringatan Hari Pelanggan Nasional, yang mencerminkan pendekatan modern dan visioner maskapai ini.

Citilink juga menorehkan pencapaian penting lainnya sebagai maskapai berbiaya rendah pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi ISO 9001:2015 atas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Manajemen Delay, yang menunjukkan fokus maskapai dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan kepada pelanggan. Dalam perkembangannya, Citilink terus memperluas jangkauan rute domestik maupun internasional, serta meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Maskapai ini juga telah meraih berbagai penghargaan,

salah satunya adalah sertifikasi keselamatan dari International Air Transport Association (IATA) dengan predikat IOSA (IATA Operational Safety Audit).

Armada Citilink Indonesia terdiri dari jajaran pesawat modern dan efisien yang dirancang untuk memenuhi komitmen maskapai dalam menyediakan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan terjangkau. Armada ini memungkinkan Citilink untuk menjaga harga yang kompetitif sambil tetap memastikan standar tinggi dalam kinerja dan kenyamanan penumpang.

Selama bertahun-tahun, Citilink secara konsisten memperbarui dan memperluas armadanya guna mengakomodasi permintaan yang terus meningkat, sehingga semakin memperkuat posisinya sebagai salah satu maskapai berbiaya rendah terkemuka di kawasan ini.

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 : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

2.2 Data Umum

Tabel 2.1 Data Umum Citilink

DATA UMUM		
A	Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
B	Didirikan	Tahun 2021

C	Dasar Hukum	pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independent tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".
D	Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
E	Kode ICAO Designation	CTV
F	Kode IATA Flight	QG
G	Jumlah Armada	61 Unit Pesawat

Menunjukkan mengenai data umum PT. Citilink Indonesia, berkaitan dengan dasar hukum, jumlah armada, rute penerbangan, dan lain-lain.

2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia mulai beroperasi sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah dalam bentuk divisi bisnis dari Garuda Indonesia. Pada masa awalnya, Citilink hanya mengoperasikan sejumlah pesawat dengan manajemen yang terbatas serta melayani beberapa rute tertentu, dengan fokus utama mendukung pengembangan merek Garuda Indonesia sebagai maskapai premium. Setelah terjadi perubahan besar dalam strategi bisnis Garuda pada tahun 2011, pengembangan dan perluasan Citilink menjadi salah satu prioritas utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai berbiaya rendah terdepan di tingkat regional, dengan menyediakan layanan penerbangan komersial berjadwal yang hemat biaya namun tetap menjunjung tinggi aspek keselamatan.

Tabel 2.2 Highlight Perkembangan PT Citilink

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta- Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP Delay Management.
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.

2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.
2018	Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.
2020	Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter). Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang Trip Advisor Travelers' Choice Award 2020.

2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

- Visi** :Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.
- Misi** :Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan keandalanyang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah tamahan Indonesia.

2.5 Logo PT. Citilink Indonesia

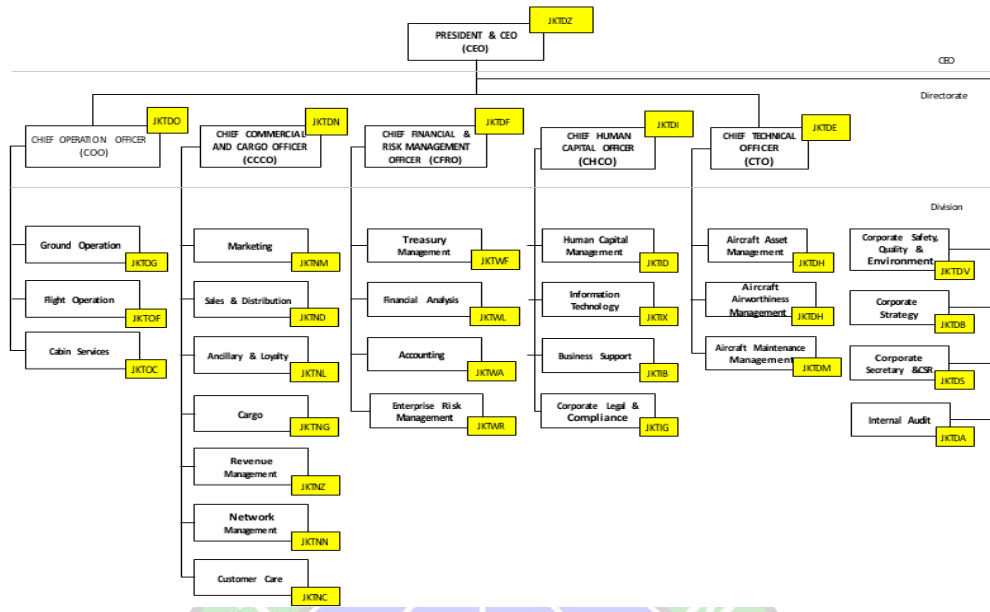


Gambar 2. 2 Logo PT. Citilink Indonesia

Warna hijau melambangkan dedikasi Citilink, sejalan dengan visi dan misinya untuk menghubungkan bangsa. Gradasi warna hijau mencerminkan identitas merek, yang membangkitkan rasa percaya, aman, dan nyaman. Warna ini juga merepresentasikan sifat layanan Citilink yang hangat dan bersahabat, menekankan komitmen untuk bekerja sama dan memberikan layanan pelanggan yang optimal melalui pelayanan yang sederhana, cepat, dan sopan.

Warna hijau telah menjadi ciri khas Citilink, melambangkan profesionalisme, tumbuhnya kepercayaan, inovasi yang berkelanjutan, serta fokus pada kepuasan pelanggan. Desain logo Citilink mencerminkan budaya kerja perusahaan, serta visi dan misi yang menjadi dasar pendekatan layanannya.

2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Analisis

Secara etimologis, kata "analisis" berasal dari bahasa Yunani analisis, yang berarti "pemecahan". Dalam konteks ilmiah, analisis diartikan sebagai proses memerinci atau menguraikan suatu objek atau permasalahan menjadi bagian-bagian kecil untuk memahami struktur, hubungan, dan makna dari keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017), analisis adalah suatu proses berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen sehingga dapat memahami hubungan antar bagian serta fungsi dari masing-masing komponen tersebut. Analisis juga digunakan untuk mengkaji secara sistematis data atau informasi guna memperoleh kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.2 Penanganan

Penanganan merupakan suatu tindakan atau proses yang dilakukan untuk mengatasi, menyelesaikan, atau merespons suatu permasalahan, kejadian, atau situasi tertentu. Penanganan bertujuan untuk menciptakan solusi yang efektif dan efisien terhadap suatu kondisi yang membutuhkan tindakan lebih lanjut.

Menurut Sutrisno (2016), penanganan adalah upaya yang dilakukan secara sistematis dan terencana dalam menghadapi suatu persoalan guna mencegah dampak yang lebih luas serta untuk menciptakan kondisi yang stabil dan terkendali. Dalam konteks operasional, penanganan mencakup langkah-langkah teknis maupun administratif dalam merespons suatu situasi atau kendala yang terjadi.

Sementara itu, menurut Tjiptono (2014), penanganan mencakup serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan keluhan, gangguan, atau ketidaksesuaian dari standar pelayanan, dengan tujuan menjaga kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan.

3.3 Salah Ambil Bagasi

Salah ambil bagasi merupakan salah satu bentuk permasalahan dalam operasional pelayanan bagasi di bandara, yang terjadi ketika seorang penumpang secara tidak sengaja atau keliru mengambil bagasi milik penumpang lain. Kesalahan ini umumnya disebabkan oleh kesamaan bentuk, ukuran, atau warna bagasi, kurangnya pengawasan di area pengambilan bagasi, serta lemahnya sistem verifikasi kepemilikan.

Menurut Anon (2020), salah ambil bagasi merupakan bagian dari mishandled baggage atau kesalahan dalam penanganan bagasi, yang mencakup bagasi yang tertukar, hilang, atau tertunda. Salah ambil bagasi dapat menimbulkan dampak serius bagi penumpang, seperti kerugian materiil, keterlambatan perjalanan, hingga ketidaknyamanan emosional.

International Air Transport Association (IATA, 2021) menyebutkan bahwa kesalahan pengambilan bagasi termasuk dalam kategori baggage claim issues, yang kerap terjadi akibat lemahnya pengawasan visual dan verifikasi pada saat pengambilan di conveyor belt. Oleh karena itu, pencegahan dan penanganan kasus salah ambil bagasi menjadi bagian penting dari sistem manajemen layanan penumpang di bandara.

3.4 Penumpang

Penumpang adalah individu yang menggunakan jasa transportasi, baik darat, laut, maupun udara, untuk melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lainnya tanpa mengoperasikan kendaraan tersebut. Dalam konteks penerbangan, penumpang adalah pengguna jasa angkutan udara yang telah membeli tiket dan berhak atas pelayanan yang sesuai dengan standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penerbangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, penumpang adalah orang yang diangkut dengan pesawat udara berdasarkan perjanjian pengangkutan antara penumpang dengan maskapai penerbangan. Penumpang memiliki hak-hak tertentu seperti mendapatkan informasi, keamanan selama penerbangan, serta kompensasi atas keterlambatan atau kehilangan bagasi.

Kotler dan Keller (2016) menyebutkan bahwa dalam konteks pemasaran jasa, penumpang termasuk dalam kategori konsumen jasa, yaitu pihak yang merasakan langsung pengalaman layanan, seperti proses check-in, boarding, pengambilan bagasi, dan pelayanan selama penerbangan. Kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap penyedia jasa, dalam hal ini maskapai penerbangan maupun pengelola bandara.

3.5 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan merupakan badan usaha yang menyediakan jasa transportasi udara komersial untuk mengangkut penumpang, barang, dan/atau pos dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan menggunakan pesawat udara. Maskapai beroperasi berdasarkan izin dan sertifikat dari otoritas penerbangan sipil sesuai peraturan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, maskapai penerbangan adalah badan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga. Maskapai memiliki tanggung jawab untuk menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan pelayanan kepada pengguna jasa penerbangan, baik selama proses pre-flight, in-flight, maupun post-flight.

Daryanto (2013) menyatakan bahwa maskapai penerbangan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia transportasi, tetapi juga sebagai penyedia layanan jasa, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Maskapai harus memiliki sistem manajemen pelayanan yang terstruktur, termasuk dalam hal penanganan bagasi, penumpang, dan keluhan pelanggan.

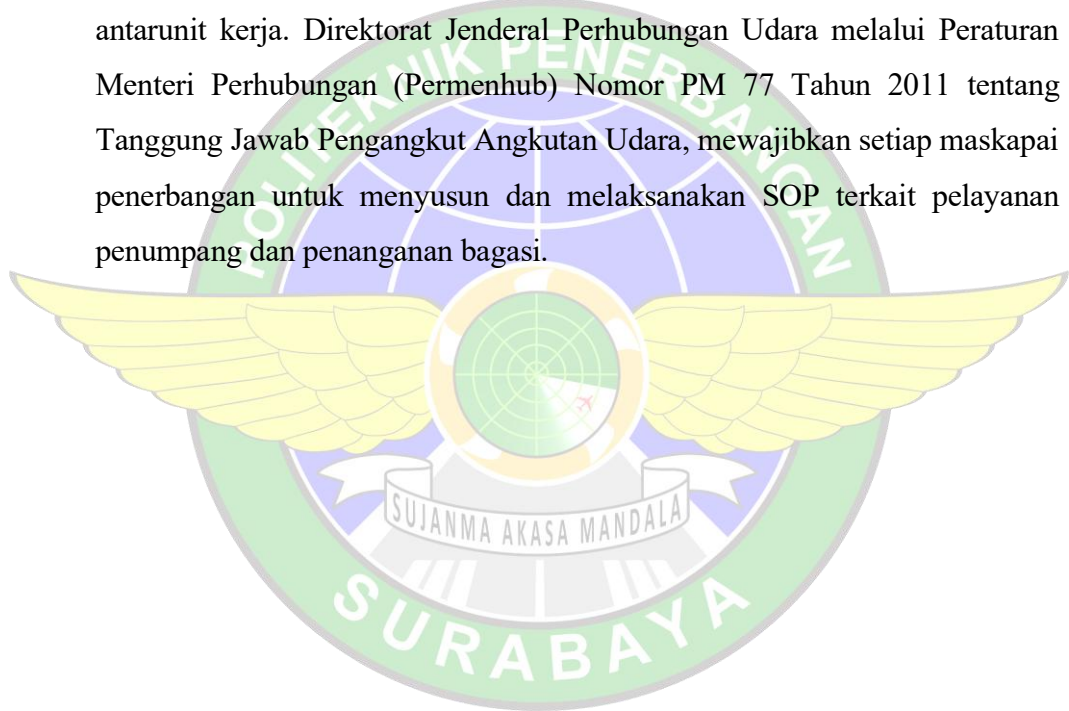
3.6 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan yang berisi urutan langkah-langkah kerja yang harus dilakukan secara konsisten dan sistematis oleh individu atau kelompok dalam melaksanakan suatu tugas tertentu, dengan tujuan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif, efisien, dan sesuai standar yang ditetapkan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 35 Tahun 2012, SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan, yang menjelaskan secara sistematis mengenai cara melaksanakan pekerjaan, waktu pelaksanaan, lokasi, serta pelaksana kegiatan yang bersangkutan. Tujuannya adalah untuk memastikan proses pelayanan berjalan sesuai standar, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Wibowo (2016), SOP juga menjadi alat pengendalian internal organisasi agar seluruh pelaksana tugas memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan, kapan, dan oleh siapa, serta bagaimana melakukannya. Dalam pengelolaan bandara, SOP juga digunakan untuk menjamin koordinasi antarunit kerja. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara melalui Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, mewajibkan setiap maskapai penerbangan untuk menyusun dan melaksanakan SOP terkait pelayanan penumpang dan penanganan bagasi.



BAB IV

LINGKUP PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

4.1.1 Wilayah Kerja

4.1.1.1 *Flight Operation Officer (FOO)*

Flight Operation Officer (FOO) merupakan personel yang ditunjuk oleh maskapai penerbangan sipil untuk menangani kegiatan operasional penerbangan, termasuk mempersiapkan keberangkatan (flight dispatch), memberikan izin terbang (dispatch release), serta mengawasi jalannya penerbangan hingga tiba di tujuan dengan aman, nyaman, dan efisien (Laksono et al., 2021).

Seorang petugas Flight Operation wajib mengantongi lisensi FOO (Flight Operation Officer). Peran utama FOO adalah mendukung pilot selama penerbangan dengan cara berkomunikasi melalui radio serta menyediakan informasi dan dokumen penting terkait penerbangan, seperti kondisi cuaca, load sheet, flight plan, dan lainnya.

4.1.1.2 *Station Quality Control (SQC)*

Station Quality Control (SQC) adalah petugas yang memastikan kualitas operasional penerbangan dan layanan darat di stasiun dengan berkoordinasi dengan pihak ketiga yang dilakukan melalui sistem manajemen yang cepat dan akurat, sesuai dengan standar layanan yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan, praktik terbaik industri penerbangan, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance – GCG*).

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bertanggung jawab sebagai pihak yang diaudit dan/atau sebagai Perwakilan Manajemen (Management Representative/MR) dalam menindaklanjuti temuan audit.
2. Mengawasi, mengendalikan, dan memantau kinerja Agen Penanganan Darat (Ground Handling Agents) sebagaimana disepakati dan tercantum dalam SGHA/SLA, menggunakan formulir daftar periksa (Checklist Station).
3. Mengelola ketidakteraturan dan mencegah ketidaknyamanan penumpang.
4. Mengendalikan dan secara rutin memeriksa pelaksanaan keselamatan dan keamanan operasional di tingkat stasiun.
5. Bertanggung jawab sebagai petugas keselamatan (Safety Officer) dalam pengelolaan ERP lokal (Local ERP).
6. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap Agen Penanganan Darat.
7. Berkoordinasi dengan Layanan Kesehatan Awak Kabin dan/atau Pengirim Pesawat terkait ketidaksesuaian hasil pemeriksaan kesehatan awak pesawat dan kabin.
8. Mengendalikan dokumen dan catatan stasiun, mendistribusikan Manual Operasional Perusahaan yang diperlukan terkait Agen Penanganan Darat (GHA) atau penyedia layanan, serta menjaga catatan distribusi sebagai bukti.

Wewenang:

1. Berwenang untuk mengambil keputusan yang memengaruhi aspek keselamatan dan/atau keamanan operasi penanganan darat di tingkat *station*.

4.1.1.3 Customer Service Assistant

Petugas yang memastikan kualitas operasional penerbangan dan layanan darat di station dengan berkoordinasi dengan pihak ketiga yang dilakukan melalui sistem manajemen yang cepat dan akurat, sesuai dengan standar

layanan yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan, praktik terbaik industri penerbangan, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance – GCG).

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Menangani pertanyaan, kekhawatiran, dan keluhan penumpang secara cepat dan profesional. Hal ini melibatkan penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif untuk memberikan informasi yang akurat serta menyelesaikan permasalahan demi kepuasan penumpang.
2. Mematuhi protokol keselamatan dan keamanan serta membantu proses pemeriksaan keamanan sesuai kebutuhan. Customer Service Assistance berperan penting dalam memastikan bahwa penumpang mematuhi peraturan dan prosedur keselamatan.
3. Membantu penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, penumpang lanjut usia, penumpang disabilitas, atau mereka yang memerlukan bantuan medis. Hal ini dapat mencakup pengaturan bantuan kursi roda, koordinasi dengan staf maskapai, atau menyediakan dukungan tambahan sesuai kebutuhan.
4. Membantu penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, penumpang lanjut usia, penumpang disabilitas, atau mereka yang memerlukan bantuan medis. Hal ini dapat mencakup pengaturan bantuan kursi roda, koordinasi dengan staf maskapai, atau menyediakan dukungan tambahan sesuai kebutuhan.
5. Berkolaborasi dengan staf maskapai dan personel bandara lainnya untuk memastikan kelancaran operasional dan penyelesaian masalah secara efisien. Termasuk

berkomunikasi dengan awak kabin, staf darat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memfasilitasi layanan kepada penumpang.

6. Menjaga standar tinggi layanan pelanggan dengan menciptakan suasana yang ramah dan menyambut bagi penumpang, menjaga kebersihan dan keteraturan di area layanan pelanggan, serta mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan.
7. Melaksanakan berbagai tugas administratif terkait operasi layanan pelanggan, seperti memproses dokumen, memperbarui data penumpang, dan membuat laporan sesuai kebutuhan.
8. Menjual tiket pesawat kepada pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk transaksi langsung di loket tiket, pemesanan daring (online), dan melalui telepon. Ini mencakup pemberian informasi terkait penerbangan yang tersedia, tarif, dan pembatasan perjalanan.
9. Membantu pelanggan dalam melakukan reservasi tiket, perubahan jadwal, dan pembatalan sesuai kebutuhan mereka. Tugas ini mencakup penggunaan sistem reservasi berbasis komputer untuk mengecek ketersediaan kursi, memproses pemesanan, dan mencetak tiket.
10. Membantu penumpang dengan kebutuhan atau permintaan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, bantuan kursi roda, atau permintaan khusus lainnya, serta menangani keluhan atau pertanyaan pelanggan secara profesional dan sopan.
11. Mematuhi peraturan dan kebijakan maskapai serta industri yang terkait dengan penjualan tiket, layanan pelanggan, dan keamanan, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan

hukum dan regulasi yang berlaku setiap saat.

12. Tetap mengikuti perkembangan terbaru mengenai kebijakan maskapai, struktur tarif, dan tren industri, serta berpartisipasi dalam pelatihan dan kegiatan pengembangan profesional untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Wewenang:

1. Memberikan layanan terbaik kepada seluruh penumpang.
2. Membantu penumpang khusus sesuai permintaan.
3. Melakukan reservasi tiket penerbangan

4.1.1.4 Pasasi

Pasasi bertanggung jawab melayani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Proses pelaporan ini mencakup verifikasi identitas penumpang, pemilihan atau penempatan kursi di dalam pesawat, serta pemenuhan permintaan khusus seperti permintaan kursi roda, makanan khusus (special meal), dan sebagainya. Selain itu, dilakukan juga proses pelaporan bagasi yang akan dikumpulkan dan dimuat ke dalam gerobak, kemudian dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (proses loading bagasi).

Petugas yang berada di meja check-in akan mencetak boarding pass dan memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Apabila berat bagasi melebihi batas maksimum bagasi gratis (free baggage allowance), maka penumpang diwajibkan membayar kelebihan tersebut. Jumlah biaya tambahan ditentukan berdasarkan kebijakan masing-masing maskapai penerbangan.

Apabila penumpang membawa barang berbahaya (dangerous goods), maka barang tersebut wajib dilaporkan untuk diperiksa guna menentukan apakah barang tersebut diizinkan untuk dibawa dalam penerbangan. Penanganan

terhadap dangerous goods dilakukan oleh pihak AVSEC (Aviation Security), dan akan diterbitkan dokumen khusus bernama NOTOC (Notification to Captain) sebagai pemberitahuan kepada pilot.

Selain itu, PT Citilink Indonesia juga menerapkan sistem Self Check-In sebagai salah satu metode pelaporan keberangkatan. Sistem ini merupakan layanan mandiri berbasis online yang memungkinkan penumpang melakukan check-in secara otomatis dengan memanfaatkan perangkat komputer, jaringan internet, serta aliran listrik tanpa bantuan langsung dari petugas.

4.1.1.5 Ground Handling

Ground handling adalah seluruh kegiatan pelayanan terhadap pesawat udara, penumpang, kargo, dan bagasi yang dilakukan di darat (di bandara), baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan pesawat. Tugas ini dilakukan oleh petugas ground handling dari maskapai atau perusahaan penyedia jasa ground handling.

Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa operasional penerbangan berjalan dengan aman, efisien, tepat waktu, serta memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Tugas Airside (Pelayanan Pesawat di Apron)

- Marshalling: Mengarahkan pesawat saat memasuki apron menuju tempat parkir.
- Chocking dan Coning: Memasang pengganjal roda (chock) dan pembatas area aman (cone).
- Ground Power Unit (GPU): Menyediakan sumber listrik untuk pesawat saat di darat.
- Air Start Unit dan Air Conditioning Unit:

Memberikan dukungan udara tekan dan pendingin udara ke pesawat.

- Toilet Service & Water Service: Mengisi air bersih dan mengosongkan toilet pesawat.
- Loading & Unloading Bagasi: Memuat dan menurunkan bagasi penumpang dan kargo.
- Catering Service: Memuat makanan dan minuman ke dalam pesawat.
- Pushback & Towing: Mendorong mundur pesawat saat akan berangkat dari apron.

Tugas Landside (Pelayanan Penumpang dan Dokumen)

- Check-in Counter Service: Melayani penumpang yang akan check-in.
- Boarding Gate Service: Memproses keberangkatan penumpang ke pesawat.
- Lost & Found: Menangani keluhan dan pencarian barang/bagasi yang hilang.
- Passenger Handling: Menangani kebutuhan khusus penumpang (difabel, lansia, VIP).
- Document Handling: Mengurus dokumen penerbangan seperti manifest, NOTOC, dan laporan keberangkatan.
- Arrival Service: Membantu penumpang saat proses kedatangan di bandara tujuan.

Ground handling adalah tulang punggung operasional penerbangan di darat. Pelayanan ini harus dilakukan secara profesional dan tepat waktu karena keterlambatan sedikit saja dapat berdampak pada keseluruhan jadwal penerbangan.

Oleh karena itu, petugas ground handling wajib memiliki keterampilan teknis, kedisiplinan tinggi, dan pemahaman mendalam tentang keselamatan penerbangan.

4.1.1.6 *Passenger service assistance (PSA)*

Passenger Service Assistance (PSA) di Citilink Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, khususnya dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang di bandara. PSA menjadi ujung tombak dalam membangun kesan pertama yang positif terhadap maskapai, karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan penumpang sebelum dan sesudah penerbangan. Tugas utama seorang PSA dimulai dari proses check-in. Mereka bertanggung jawab untuk membantu penumpang melakukan proses check-in dengan cepat dan efisien. Mulai dari memverifikasi tiket dan identitas. Mengontrol staff pasasi agar antrian di area Check in Counter kondusif.

Selain itu, PSA juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan khusus kepada penumpang berkebutuhan khusus, seperti lansia, penyandang disabilitas, penumpang dengan anak kecil, hingga VIP. Mereka memberikan pendampingan dan memastikan penumpang tersebut merasa nyaman dan aman selama berada di area bandara, termasuk dengan penyediaan kursi roda jika diperlukan.

Dalam kesehariannya, PSA juga harus siap memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait perubahan jadwal, gate keberangkatan, maupun gangguan operasional seperti delay. Mereka dituntut untuk mampu menjawab pertanyaan penumpang dengan sikap ramah, sabar, dan profesional.

Seluruh tugas ini dilaksanakan dengan berpegang pada

standar operasional perusahaan dan regulasi penerbangan yang berlaku. Oleh karena itu, seorang Passenger Service Assistance harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, mampu bekerja dalam tekanan, serta memiliki pengetahuan dasar tentang prosedur keamanan dan keselamatan penerbangan.

Dengan pelayanan yang prima dari PSA, Citilink Indonesia berkomitmen untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman, aman, dan menyenangkan bagi seluruh penumpangnya.

4.2 Jadwal OJT

Jadwal dinas *On the Job Training* di atas terbagi menjadi tiga shift dengan waktu kerja sebagai berikut:

1. Shift Pagi:
 - o Waktu: 07.00 - 14.00
 - o Durasi: 7 jam
2. Shift Siang:
 - o Waktu: 14.00 - 22.00
 - o Durasi: 8 jam
3. Shift Malam:
 - o Waktu: 22.00 - 07.00 (esok hari)
 - o Durasi 9 jam

Nama	MEI																														
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31									
GROUP 1																															
Muh. Zidane Tanjung	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M								
Ramadhan Putra Purwanto	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M								
Reyhan Fazle Mawla	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M								
Inseren Femaya Rumakiek	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M								
Kamilia Nuril Najmilah P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M								
Zahra Nourul Arifah Adi Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M								
GROUP 2																															
Oktwino Andya Prakasa	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L								
Rifan Satria Rizki Ananda	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L								
Rachel Martinec Ersha Rumbiak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L								
Jessica Agnes Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L								
Dian Anggreni Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L								
Aisyah Winda Nautika	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L								
GROUP 3																															
Aditya Aesiayatama Baharsyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L								
Abbiyu Farras Khasyri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L								
Damaris Zetina Putri Elysia	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L								
Giovanni Sarah Suryani Sihite	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L								
Nazwa Putri Rahmawati	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L								
Lavenia Febrianti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L								
GROUP 4																															
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Anggi Meiriyta Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Sekar Harun Kimanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Nir Aulia Putri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Bintang Rika Wananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
GROUP 5																															
Muh. Andy Putra Pratama	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Septian Alvin Andrianto	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Pratiwi Rika Mawanti S	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								

Gambar 4. 1 Jadwal Dinas *On the Job Training* Bulan Mei 2025

Nama	JUNI																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
GROUP 1																															
Muh. Zidane Tanjung	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	
Ramadhan Putra Purwanto	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	
Bryan Fida Mawla	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	
Insren Fenny Ramakick	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	
Kamil Nuril Najmiah P	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	
Zahra Nurul Arifah Adi Putri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	
GROUP 2																															
Okwino Arlyu Prakaes	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Rifan Satira Rizki Ananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Rachel Martince Ersha Rumbiak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Jessica Agnes Semangkalit	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Dian Anggren Semangkalit	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Ayolah Winda Nantika	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
GROUP 3																															
Aditya Anisyanama Baharyyah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Abhyu Faras Khaoyi	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Dhiana Zetina Putri Elvina	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Gisvanni Sarah Suryani Shale	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Nazwa Putri Rahmawati	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Lavenia Febrianti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
GROUP 4																															
Dadang Boudan Ramadha	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Galih Nourwanata	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Angga Meirya Solikhah	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Sekar Harun Kusanti	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Nur Aulia Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Hirang Eka Wisanda	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
GROUP 5																															
Muh Andy Putra Pratama	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Septian Alvin Andrianto	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Cecilia Raja Manggita S	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Idyia Farra Rafikar	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Gancey Abhilya Christine	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Rharismatul Fauzina	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S

Gambar 4. 2 Jadwal Dinas On The Job Training Bulan Juni 2025

4.3 Permasalahan

Dalam pelaksanaan operasional tidak selamanya berjalan secara lancar dan mulus, terkadang ada beberapa permasalahan yang ditemui. Pada saat pelaksanaan On the Job Training, penulis mendapati adanya permasalahan terkait penanganan bagasi penumpang, di mana seorang penumpang melaporkan bahwa satu koli bagasi miliknya tidak ditemukan saat proses pengambilan bagasi. Bagasi yang hilang tersebut berupa kardus berisi oleh-oleh spikoe. Setelah dilakukan pemeriksaan awal oleh petugas, tidak ditemukan adanya kelebihan bagasi (surplus) di area conveyor belt yang dimaksud. Hal ini menunjukkan adanya indikasi bahwa bagasi penumpang telah terbawa oleh orang lain. Dugaan ini semakin menguat karena tidak terdapat sisa bagasi yang tertinggal di area tersebut, meskipun proses pengambilan bagasi telah selesai. Kejadian ini menunjukkan lemahnya pengawasan terhadap aktivitas pengambilan bagasi di area conveyor belt, serta ketiadaan sistem pengendalian atau verifikasi yang dapat memastikan bahwa setiap penumpang mengambil bagasi sesuai kepemilikannya. Situasi ini membuka peluang terjadinya kekeliruan atau bahkan penyalahgunaan, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan dan keresahan di kalangan penumpang. Selain itu, proses pengawasan visual yang terbatas di titik pengambilan bagasi turut memperbesar potensi terjadinya kesalahan

serupa apabila tidak segera dilakukan perbaikan dalam sistem prosedur operasional.

4.4 Penyelesaian Masalah

Langkah awal yang diambil adalah pembuatan *PIR (Property Irregularity Report)* oleh petugas sebagai bentuk pencatatan resmi atas laporan kehilangan yang diterima. Setelah laporan dibuat, petugas Baggage Service segera berkoordinasi dengan Supervisor Avsec Bandara untuk melakukan pemeriksaan rekaman CCTV di area conveyor belt 8. Berdasarkan hasil rekaman, diketahui bahwa bagasi milik penumpang terbawa secara tidak sengaja oleh penumpang lain yang salah mengambil. Bagasi tersebut bahkan telah dibawa keluar dan dimasukkan ke dalam kendaraan.

Selanjutnya, Supervisor Avsec memberikan edukasi kepada penumpang mengenai opsi pelaporan ke pihak kepolisian (Polres Bandara) apabila ingin menindaklanjuti kasus tersebut secara hukum. Namun, karena isi bagasi hanya berupa makanan dan telah dikembalikan dalam kondisi utuh, penumpang memilih untuk tidak melanjutkan ke jalur hukum. Upaya penelusuran dilanjutkan oleh petugas maskapai dengan menghubungi penumpang sesuai manifest dan data reservasi penerbangan. Hasilnya, ditemukan satu penumpang yang keliru tidak membawa bagasinya sendiri. Setelah dihubungi dan dijelaskan situasinya, penumpang yang salah mengambil bagasi bersedia mengembalikannya kepada pemilik yang sah.

Bagasi yang ditemukan kemudian dikirim kembali menggunakan layanan Gosend ke alamat yang telah dikonfirmasi oleh pihak maskapai. Setibanya di bandara, bagasi diterima oleh petugas keamanan dan dititipkan di pos keamanan sesuai permintaan dari pemilik bagasi. Untuk memastikan transparansi dan kelancaran komunikasi, seluruh proses penelusuran, pengembalian, dan konfirmasi disampaikan langsung kepada penumpang melalui komunikasi langsung dan pesan WhatsApp. Pada akhirnya, penumpang telah menerima kembali barang miliknya dan kasus diselesaikan dengan baik tanpa keluhan lanjutan.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis mengusulkan beberapa langkah penyelesaian untuk mencegah terulangnya kasus salah ambil bagasi oleh penumpang. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan sistem verifikasi kepemilikan bagasi secara langsung di area pengambilan. Dalam hal ini, maskapai bersama pengelola bandara sebaiknya menempatkan petugas khusus untuk memeriksa kecocokan antara tag bagasi dengan *boarding pass* atau identitas penumpang sebelum bagasi diambil.

Penulis juga mengusulkan peningkatan kegiatan sosialisasi kepada penumpang. Informasi mengenai pentingnya mencocokkan label bagasi dengan dokumen perjalanan perlu disampaikan secara aktif, baik melalui pengumuman di bandara, media visual di area pengambilan bagasi, maupun melalui video keselamatan di dalam pesawat.

Di samping itu, pemasangan kamera pengawas (CCTV) yang aktif di seluruh area pengambilan bagasi sangat penting untuk membantu proses identifikasi apabila terjadi kesalahan atau kecurigaan pengambilan bagasi yang tidak sesuai. Jika ditemukan tindakan pengambilan bagasi yang tidak sesuai, perlu ada sanksi administratif yang diberlakukan agar ada efek jera. Melalui penerapan langkah-langkah tersebut secara konsisten dan terkoordinasi, kejadian salah ambil bagasi dapat diminimalkan, dan tingkat kepuasan serta kepercayaan penumpang terhadap maskapai dapat terus meningkat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Pada Bab IV

Setiap operasional memiliki kekurangan dan keterbatasan. Dari kekurangan dan keterbatasan tersebut, suatu perusahaan dapat melakukan evaluasi kinerja guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Pelayanan yang mumpuni memerlukan perbaikan berkelanjutan agar para pengguna jasa mendapatkan pengalaman terbaik. Selain itu, kepatuhan terhadap regulasi dan penyesuaian terhadap standarisasi nasional menjadi cerminan pelayanan yang berkualitas serta menunjukkan komitmen terhadap tata kelola yang profesional. Kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa merupakan prioritas utama yang menjadi fondasi dalam membentuk citra perusahaan yang terpercaya.

Permasalahan salah ambil bagasi yang terjadi pada salah satu penumpang menunjukkan bahwa sistem pengawasan dan prosedur pengambilan bagasi masih memiliki celah yang perlu dibenahi, khususnya pada area pintu keluar yang tidak seluruhnya dijaga dengan optimal. Meski demikian, pihak maskapai dan petugas terkait menunjukkan kesigapan dalam menangani kasus ini. Melalui pelaporan resmi, pemeriksaan CCTV, serta komunikasi aktif dengan penumpang, proses penelusuran berjalan dengan baik hingga bagasi berhasil ditemukan dan dikembalikan. Tindakan tanggap ini mencerminkan koordinasi yang efektif dan keseriusan dalam menjaga kepercayaan pengguna jasa. Untuk ke depannya, peningkatan pengawasan area pengambilan bagasi, edukasi kepada penumpang, serta penerapan prosedur yang lebih ketat menjadi langkah penting guna mencegah kejadian serupa terulang kembali.

5.1.2 Kesimpulan pada pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On The Job Training* adalah program kurikulum wajib yang harus dilaksanakan sebagai salah satu syarat kelulusan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Melalui *On The Job Training* ini penulis memperoleh pengalaman secara langsung tentang operasional di maskapai sehingga dapat lebih memahami kondisi lapangan serta bagaimana pengambilan langkah yang akan dilakukan apabila terjadi suatu kendala agar dapat menerapkannya dalam dunia kerja yang akan dialami di waktu yang akan datang.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bab IV

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

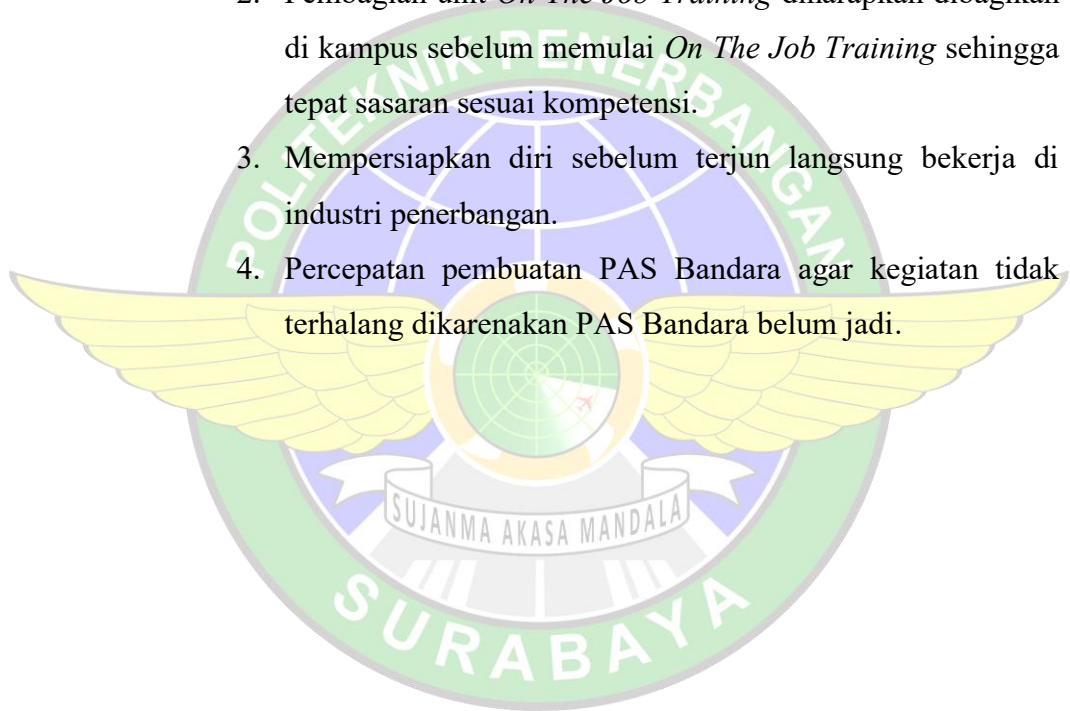
1. Meningkatkan pengawasan di area pengambilan bagasi, khususnya pada pintu keluar penumpang (exit gate), dengan menempatkan petugas yang berjaga untuk memantau alur keluar masuk bagasi dan memastikan tidak terjadi kesalahan pengambilan.
2. Melakukan pemeriksaan dokumen bagasi oleh petugas saat penumpang keluar dari area pengambilan bagasi, guna meminimalisir risiko tertukarnya atau terbawanya bagasi milik orang lain.
3. Meningkatkan koordinasi antara maskapai, petugas baggage handling, dan Avsec, agar dalam kondisi darurat atau kesalahan penanganan bagasi, proses penanganan bisa berjalan lebih cepat dan tidak menimbulkan keluhan berlarut-larut dari penumpang.
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur baggage handling, sebagai langkah pencegahan dan perbaikan berkelanjutan demi meningkatkan standar pelayanan dan

kepuasan pengguna jasa.

5.2.2 Saran pada pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan *On The Job Training*, perlu adanya saran agar pelaksanaan *On The Job Training* selanjutnya dapat diselenggarakan dengan sebaik mungkin :

1. Melakukan evaluasi secara mandiri terkait pengetahuan, pelayanan serta keterampilan sehingga dapat terus meningkatkan kemampuan dan kualitas agar menjadi lebih baik lagi.
2. Pembagian unit *On The Job Training* diharapkan dibagikan di kampus sebelum memulai *On The Job Training* sehingga tepat sasaran sesuai kompetensi.
3. Mempersiapkan diri sebelum terjun langsung bekerja di industri penerbangan.
4. Percepatan pembuatan PAS Bandara agar kegiatan tidak terhalang dikarenakan PAS Bandara belum jadi.



DAFTAR PUSTAKA

Anon. (2020). Mishandled baggage dan upaya penanganannya di bandara. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Daryanto. (2013). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan. Bandung: Alfabeta.

International Air Transport Association (IATA). (2021). Baggage Handling Manual (38th ed.). Montreal, Canada: IATA.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). London: Pearson Education Limited.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi kedua). Jakarta: Kencana.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfaction (Edisi ketiga). Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja (Edisi revisi). Jakarta: Rajawali Pers.



LAMPIRAN



Pembukaan kegiatan *On The Job Training*



Latihan pengisian lembar *loadsheets*



Edukasi mengenai aplikasi *Skyspeed*



Mengisi data FEB



Kegiatan *sharing session*



Observasi di area Check-in



Monitoring proses boarding penumpang



Menempel label bagasi



Edukasi mengenai aplikasi GoNow



Area baggage service



Monitoring pengambilan bagasi



Monitoring pesawat full GSE



Monitoring *movement flight*



Monitoring *loading dan unloading bagasi*



Edukasi pengisian *daily report* di FLOP



Monitoring *refueling* bahan bakar pesawat



Monitoring di area *gate* terminal 1 B



Duty Team