

**PERLUNYA PENINGKATAN SWEEPING  
OVERBAGGAGE CABIN DI BOARDING GATE  
PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA  
CABANG BANDARA JENDERAL AHMAD YANI**

**Tanggal 6 Mei 2025 – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**DAVID SAPUTRA**  
**NIT. 30622032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

**PERLUNYA PENINGKATAN SWEEPING  
OVERBAGGAGE CABIN DI BOARDING GATE  
PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA  
CABANG BANDARA JENDERAL AHMAD YANI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

**Tanggal 6 Mei 2025 – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**DAVID SAPUTRA**

**NIT. 30622032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PERLUNYA PENINGKATAN SWEEPING OVERBAGGAGE CABIN DI BOARDING GATE PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA CABANG BANDARA JENDERAL AHMAD YANI

Disusun Oleh :  
DAVID SAPUTRA  
NIT. 30622032

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya


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

Disetujui Oleh :

*Supervisor / OJT1*

  
MUHAMMAD DANI  
NIP. 00851

*Dosen Pembimbing*

  
ARNAZ OLIEVE, SE  
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,  
Station Manager Citilink Indonesia  
Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang

  
MUHAMMAD DANI  
NIP. 00851

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 7 bulan Juli Tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

  
MUHAMMAD DANI  
NIP. 000851

Sekretaris

  
RICCO PRASTYA  
NIP. 302566

Anggota

  
ARNAZ OLIEVE, SE  
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang mulai dilaksanakan mulai pada tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di PT. Citilink Indonesia Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dengan dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

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

1. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal;
  2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
  3. Bapak Muhammad Dani, selaku *Station Manager PT. Citilink Indonesia Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang* beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Unit Penyelenggara Bandar Udara Juwata Tarakan;
  4. Ibu Arnaz Olieve, SE selaku Dosen Pembimbing yang telah memonitor serta membimbing kami selama melaksanakan *On the Job Training*.
  5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Laporan *On the Job Training* ini;
  6. Bapak Muhammad Dani selaku *supervisor / On the Job Training Instructure* (OJTI) yang membimbing dan memberikan evaluasi saat melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Juwata Tarakan;
  7. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya;
  8. Para pendamping kegiatan *On The Job Training* (OJT) di unit *Customer Service, Check In Counter, dan Lost And Found*;
  9. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Juwata Tarakan;
- Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah

membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

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

Semarang, 27 Juni 2025



David Saputra  
30622032





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	2
<b>BAB 2 PROFIL LOKASI OJT</b>	
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia .....	4
2.2 Data Umum .....	4
2.3 Struktur Organisasi .....	5
<b>BAB 3 TINJAUAN TEORI</b>	
3.1 Pengertian Overbaggage Cabin .....	6
3.2 Ketentuan Bagasi Maskapai LCC ( Low Cost Carrier).....	6
3.3 Prosedur Boarding dan Overbaggage Sweeping .....	7
3.4 Pentingnya Penegakan Aturan Bagasi dalam Penerbangan .....	7
<b>BAB 4 PELAKSANAAN OJT</b>	
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	8
4.1.1 Wilayah Kerja .....	8
4.1.2 Prosedur Pelayanan.....	9
4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas <i>On the Job Training</i> (OJT).....	11
4.2 Jadwal.....	15
4.3 Permasalahan.....	15
4.4 Penyelesaian Masalah .....	18
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	20
5.2 Saran.....	20
DAFTAR PUSTAKA .....	22
LAMPIRAN .....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	5
Gambar 4. 1 Taruna Memproses Bagasi Tercatat.....	12
Gambar 4. 2 Taruna Pada Boarding Gate.....	12
Gambar 4. 3 Pada Unit Customer Service .....	13
Gambar 4. 4 Taruna Membantu Penyusunan Troli .....	14
Gambar 4. 5 Taruna Dalam Pelayanan Klaim Tag Baggage .....	14
Gambar 4. 6 Jadwal OJT.....	15
Gambar 4. 7 Bagasi Kabin Yang Over .....	16
Gambar 4. 8 Dimensi Bagasi Kabin Yang Tidak Sesuai Ketentuan.....	16
Gambar 4. 9 Proses Negosiasi Petugas dan Penumpang Akibat Overbaggage.....	17
Gambar 4. 10 Jumlah Bagasi Kabin Yang Melebihi Ketentuan.....	18





## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum .....	4
----------------------------	---



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Dasar Pelaksanaan OJT .....	23
LAMPIRAN 2 Dokumentasi Pelaksanaan OJT .....	24



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini,

Penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandara – bandara di berbagai pulau.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah On the Job Training (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap – tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

Dengan adanya On the Job Training (OJT), diharapkan nantinya para Taruna di bidang manajemen transportasi udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan – permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat On the Job Training. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara. On the Job Training dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil, cakap, dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas dan praktek

di laboratorium serta mengaplikasi teori yang didapat di kelas di dalam kegiatan *On the Job Training*.

Pelayanan di dunia penerbangan menuntut efisiensi, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap standar keselamatan. Salah satu tantangan yang masih sering ditemukan di lapangan adalah kelebihan bagasi kabin (*overbaggage cabin*). Permasalahan ini terjadi ketika penumpang membawa barang ke dalam kabin melebihi batas berat atau ukuran yang telah ditentukan.

Maskapai Citilink Indonesia, sebagai maskapai berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*), memiliki ketentuan yang jelas mengenai batas maksimal bagasi kabin, yaitu 7 kg per penumpang. Namun, dalam pelaksanaannya, masih banyak penumpang yang melanggar aturan tersebut. Hal ini menimbulkan dampak terhadap keterlambatan boarding, ketidakseimbangan beban pesawat, dan potensi konflik antara penumpang dan petugas.

Di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, *sweeping overbaggage cabin* perlu ditingkatkan terutama di boarding gate, sebagai tahap akhir sebelum penumpang naik ke pesawat. *Sweeping* ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh barang kabin sesuai standar dan mencegah terjadinya *overload* pada kompartemen kabin pesawat.

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

Pelaksanaan OJT ini dimaksudkan untuk:

1. Membina hubungan yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dan lembaga instansi atau perusahaan yang terkait.
2. Untuk memberikan pengalaman serta wawasan kerja kepada Taruna.
3. Memberikan pengetahuan lapangan tentang fasilitas yang digunakan di dunia kerja.
4. Mencetak lulusan berketerampilan unggul dalam bersaing di dunia kerja setelah lulus nantinya.
5. Memberikan pemahaman tentang penerapan ilmu yang didapat pada dunia kerja nantinya.

Manfaat dari pelaksanaan OJT ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan keterampilan dalam pelayanan penerbangan
2. Memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesadaran pentingnya sweeping bagasi kabin.
3. Mendokumentasikan pengalaman dan pembelajaran selama OJT sebagai referensi untuk proyek serupa di masa depan.



## **BAB 2**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia**

Citilink Indonesia merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (Low Cost Carrier) yang berdiri pada tahun 2001 sebagai anak perusahaan dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Citilink awalnya hanya melayani beberapa rute pendek domestik dengan pesawat Fokker F28.

Pada tahun 2012, Citilink resmi mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan menjadi entitas maskapai mandiri. Sejak saat itu, Citilink berkembang pesat dan kini mengoperasikan puluhan armada Airbus A320 dan A320neo dengan melayani rute domestik serta beberapa rute internasional.

Citilink hadir di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagai bagian dari strategi ekspansi layanan udara ke wilayah Jawa Tengah. Di bandara ini, Citilink berperan penting dalam menghubungkan Semarang dengan kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, dan Banjarmasin.

#### **2.2 Data Umum**

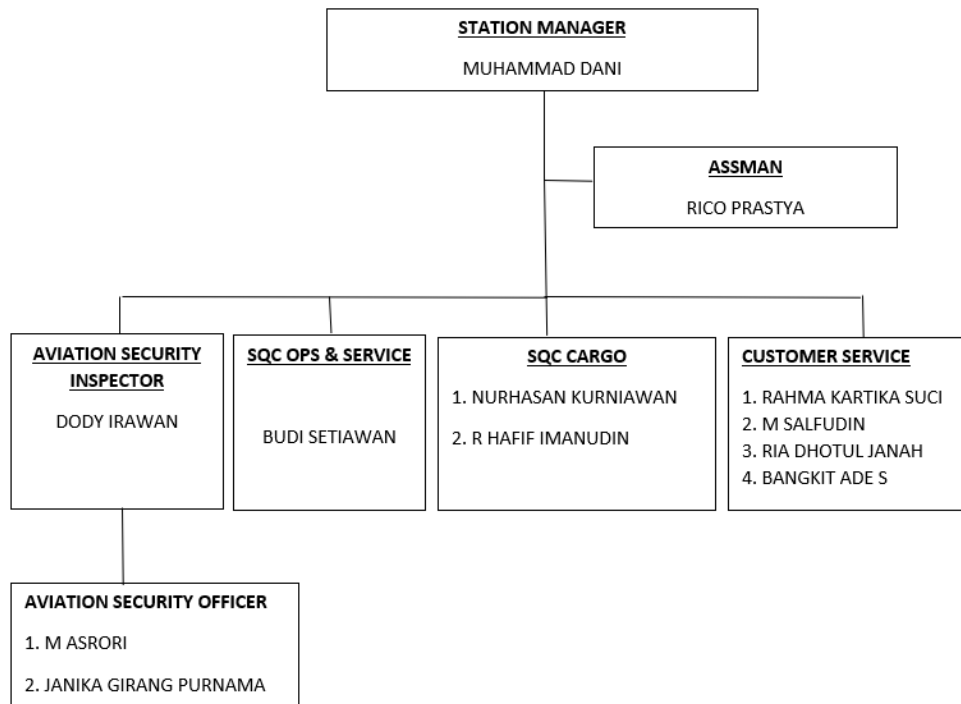
Terkait data umum dari lokasi dan operasional PT. Citilink Indonesia Cabanag Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang:

Tabel 2. 1 Data Umum

1	Alamat Operasional	Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani
2	Jenis Usaha	Maskapai Penerbangan LCC
3	Armada	Airbus A320
5	Jalur Pelayanan	Domestik
6	Rute	Semarang – Banjarmasin Semarang - Jakarta



## 2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

Keterangan:

1. Station Manager bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan operasional Citilink di bandara.
2. Supervisor Operasional memastikan bahwa setiap petugas menjalankan tugas sesuai SOP.
3. Petugas frontliner (check-in, boarding, dan lost & found) merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada penumpang, pada PT. Citilink Indonesia Cabang Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang menggunakan Gapura Angkasa.
4. Ground Handling seperti Gapura Angkasa bertugas menangani Pelayanan Check In, Boarding, Lost and Found, bagasi, peralatan darat, dan koordinasi pesawat.

## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Pengertian Overbaggage Cabin**

Overbaggage cabin atau kelebihan bagasi kabin merupakan kondisi di mana penumpang membawa barang bawaan ke dalam kabin pesawat yang melebihi batas ketentuan berat, ukuran, atau jumlah yang telah ditetapkan oleh maskapai. Dalam industri penerbangan, bagasi kabin umumnya dibatasi untuk menjaga keselamatan penerbangan, kenyamanan penumpang, serta efisiensi operasional saat boarding dan penyimpanan barang di kompartemen atas kabin (overhead compartment).

Menurut ICAO (International Civil Aviation Organization), seluruh barang bawaan penumpang harus melalui proses pemeriksaan dan pemantauan sesuai standar keselamatan yang berlaku. Ketika terjadi kelebihan bagasi di kabin, maka hal ini dapat mengganggu penempatan barang, membebani pesawat secara tidak seimbang, dan mempersulit evakuasi darurat.

#### **3.2 Ketentuan Bagasi Maskapai LCC ( Low Cost Carrier)**

Maskapai berbiaya rendah (Low Cost Carrier) seperti Citilink Indonesia menetapkan aturan yang ketat terhadap barang bawaan, termasuk bagasi kabin. Berdasarkan kebijakan Citilink:

1. Berat maksimal bagasi kabin: 7 kg
2. Jumlah bawaan kabin: 1 tas utama + 1 barang pribadi (misalnya laptop bag)
3. Ukuran maksimal: 56 cm x 36 cm x 23 cm
4. Jika melebihi: Maka bagasi harus ditimbang ulang dan dimasukkan sebagai bagasi tercatat, dengan dikenakan biaya tambahan.

Ketentuan ini berlaku untuk menjaga efisiensi waktu saat boarding dan keselamatan penerbangan. Namun dalam praktiknya, masih sering ditemui pelanggaran karena kelalaian atau ketidaktahuan penumpang, sehingga diperlukan tindakan *sweeping* saat di boarding gate.

### 3.3 Prosedur Boarding dan Overbaggage Sweeping

Proses boarding adalah tahapan di mana penumpang memasuki pesawat dengan menunjukkan boarding pass yang sah dan melewati petugas gate. Dalam tahap ini, sweeping terhadap barang bawaan kabin dapat dilakukan oleh petugas Citilink untuk memverifikasi berat dan jumlah barang bawaan, terutama jika ditemukan tas atau koper yang mencurigakan melebihi ukuran standar.

Sweeping overbaggage cabin bertujuan untuk:

1. Memastikan seluruh barang kabin memenuhi ketentuan.
2. Menghindari kelebihan beban di kabin pesawat.
3. Menjaga kenyamanan dan keselamatan seluruh penumpang.

Petugas boarding dapat berkoordinasi dengan petugas check-in dan customer service apabila ditemukan penumpang yang harus membayar kelebihan bagasi atau memindahkan barang ke bagasi tercatat.

### 3.4 Pentingnya Penegakan Aturan Bagasi dalam Penerbangan

Penegakan aturan bagasi, termasuk sweeping di boarding gate, merupakan bagian dari tanggung jawab operasional maskapai untuk:

1. Menjaga keseimbangan pesawat (weight & balance).  
Bagasi kabin yang berlebihan bisa mengganggu keseimbangan distribusi berat di pesawat.
2. Menghindari penundaan penerbangan.  
Ketika overbaggage tidak ditangani sejak awal, proses pemindahan atau diskusi dengan penumpang bisa memakan waktu di gate.
3. Menghindari konflik antara penumpang.  
Kompartemen kabin yang penuh bisa menyebabkan gesekan antarpesumpang.
4. Meningkatkan efisiensi operasional.

Dengan sweeping rutin, boarding menjadi lebih tertib dan tepat waktu.

## **BAB 4**

### **PELAKSANAAN OJT**

#### **4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

Dalam melaksanakan *On the Job Training* ( OJT ) 2 Taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia Cabang Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berikut merupakan unit kerja yang meliputi :

##### **4.1.1 Wilayah Kerja**

###### **1. Customer Service**

Menangani keluhan, kendala penumpang, dan informasi seputar kelebihan bagasi atau proses boarding .

Pelaksanaan Operasional :

- 1) Jam kerja : Office Hours = 08.00 s/d Last Flight  
: 5 Hari Kerja, 2 hari libur

###### **2. Check In Counter dan Boarding Gate**

Pada Check In Counter Melayani proses pelaporan penumpang, pencetakan boarding pass, dan penanganan bagasi tercatat dan pada Boarding Gate melakukan verifikasi boarding pass, pemeriksaan dokumen, serta sweeping bagasi kabin sebelum masuk pesawat.

Pelaksanaan Operasional :

- a. Jam Kerja : Office Hours = 08.00 s/d Last Flight  
: 5 Hari Kerja, 2 hari libur

###### **3. Unit Lost and Found**

Bertugas menangani laporan kehilangan dan pengambilan barang tertinggal oleh penumpang.

Pelaksanaan Operasional :

- a. Jam kerja : Office Hours = 08.00 s/d Last Flight  
: 5 Hari Kerja, 2 hari libur

Wilayah kerja utama yang menjadi fokus laporan ini adalah area boarding gate, di mana proses sweeping overbaggage cabin dilakukan secara langsung oleh petugas bersama dengan frontliner Citilink.

#### **4.1.2 Prosedur Pelayanan**

##### **1. Check In Counter**

Prosedur pelayanan di area check-in counter dimulai ketika penumpang datang ke bandara dan menuju meja check-in maskapai Citilink. Petugas akan menyapa penumpang dengan ramah dan meminta dokumen perjalanan seperti KTP atau paspor serta kode booking tiket. Setelah data diverifikasi dan cocok dengan sistem, petugas akan menanyakan apakah penumpang membawa bagasi tercatat. Jika ada, bagasi akan ditimbang dan diperiksa. Apabila bagasi melebihi batas yang ditentukan, penumpang akan diarahkan untuk membayar kelebihan bagasi di konter khusus.

Setelah semua proses selesai, petugas akan mencetak boarding pass dan memberikannya kepada penumpang, serta menjelaskan informasi penting seperti nomor gate dan waktu boarding. Selama proses ini, sikap profesional, cepat, dan komunikatif sangat diperlukan agar antrian tetap lancar dan tidak terjadi keterlambatan.

##### **2. Boarding Gate**

Di boarding gate, pelayanan dilakukan dengan tujuan memastikan seluruh penumpang yang naik ke pesawat telah memenuhi semua persyaratan dan membawa barang sesuai ketentuan. Ketika boarding dimulai, petugas memanggil penumpang berdasarkan instruksi dari awak kabin atau sistem boarding group. Setiap penumpang akan diminta menunjukkan boarding pass dan identitas untuk dilakukan verifikasi.

Dalam proses ini, petugas juga melakukan sweeping bagasi kabin secara visual dan manual, terutama terhadap barang-barang yang



tampak melebihi ukuran atau berat maksimal 7 kg. Jika ditemukan kelebihan bagasi, penumpang akan diminta kembali ke konter atau diarahkan ke customer service untuk penanganan lebih lanjut. Setelah lolos pemeriksaan, penumpang dipersilakan masuk ke pesawat melalui garbarata atau tangga pesawat sesuai prosedur. Selama proses boarding berlangsung, petugas harus tetap sigap dan menjaga komunikasi yang baik dengan penumpang untuk menghindari keterlambatan penerbangan.

### **3. Customer Service**

Pelayanan customer service berperan sebagai pusat informasi dan solusi terhadap berbagai keluhan atau kendala yang dialami oleh penumpang. Penumpang yang mengalami masalah, seperti bagasi tertinggal, kelebihan bagasi, perubahan jadwal penerbangan, atau permintaan layanan khusus, akan dilayani oleh petugas dengan sikap yang ramah, sabar, dan tanggap. Petugas akan mendengarkan keluhan dengan seksama, lalu memverifikasi data penumpang di sistem untuk mencari solusi yang sesuai.

Misalnya, dalam kasus overbaggage, petugas akan menjelaskan aturan dan biaya tambahan yang dikenakan serta mengarahkan penumpang ke proses pembayaran. Jika ada permintaan bantuan untuk lansia, penyandang disabilitas, atau ibu hamil, petugas akan mengatur bantuan seperti kursi roda atau pengawalan khusus. Tujuan dari pelayanan customer service adalah memberikan pengalaman terbang yang nyaman dan aman bagi seluruh penumpang dengan mengedepankan empati dan ketepatan prosedur.

### **4. Lost And Found**

Bagian lost and found memiliki tugas untuk menangani laporan penumpang yang kehilangan atau meninggalkan barang di dalam pesawat maupun area bandara. Ketika penumpang melapor, petugas akan mencatat kronologi kejadian, deskripsi barang, nomor penerbangan, serta waktu dan lokasi terakhir barang diketahui. Petugas



kemudian akan melakukan koordinasi dengan bagian ground handling atau awak kabin untuk menelusuri keberadaan barang tersebut.

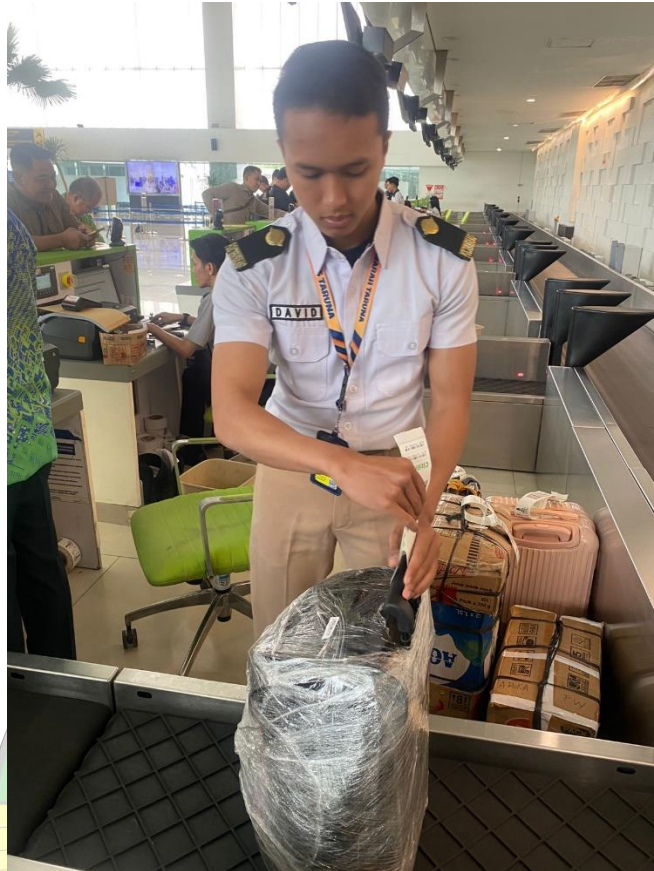
Jika barang ditemukan, penumpang akan diminta menunjukkan bukti kepemilikan yang valid sebelum barang diserahkan. Proses serah terima juga dicatat secara tertulis untuk keperluan dokumentasi. Jika barang belum ditemukan, penumpang akan diberikan nomor laporan dan kontak yang dapat dihubungi untuk pemantauan lanjutan. Petugas lost and found harus selalu teliti, jujur, dan komunikatif untuk menjaga kepercayaan penumpang terhadap pelayanan maskapai.

#### **4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas *On the Job Training* (OJT)**

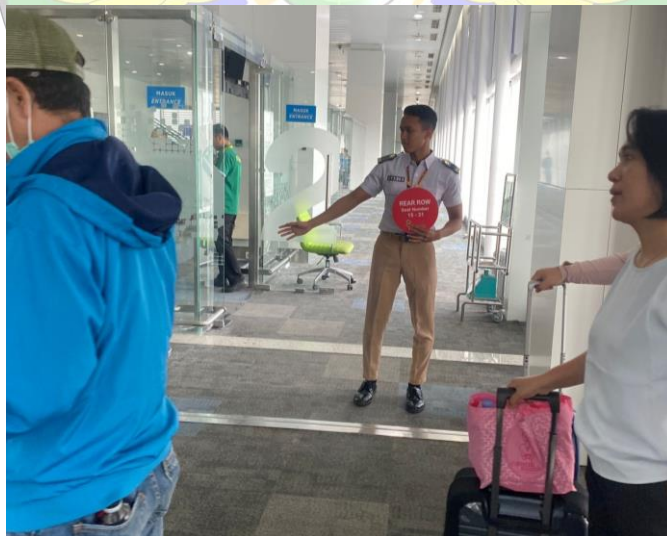
Pada pelaksanaan On The Job Training di Bandar Udara Juwata Tarakan, taruna melaksanakan aktivitas sesuai dengan unit yang sudah terbagi, adapun aktivitas yang dilakukan taruna adalah :

##### **1. Unit Check In Counter dan Boarding Gate**

Pada unit Check In Counter dan Boarding Gate, taruna (penulis) melaksanakan On The Job Training selama 2 minggu, taruna memulai kegiatan On the Job Training (OJT) dengan mempelajari prosedur check in hingga boarding penumpang pesawat udara Citilink. Taruna terlibat langsung dalam pengecekan dokumen penumpang, pemeriksaan berat bagasi tercatat dan bagasi kabin, dan melakukan profiling pada calon penumpang yang akan berangkat. Taruna juga diberi kesempatan untuk mempelajari secara mendalam proses pelayanan penumpang yang akan masuk ke pesawat udara.



Gambar 4. 1 Taruna Memproses Bagasi Tercatat



Gambar 4. 2 Taruna Pada Boarding Gate

## 2. Unit Customer Service

Pada Unit Pengawas Kargo, taruna (penulis) melaksanakan On The Job Training selama 4 minggu, Taruna dilatih untuk menangani keluhan atau kendala yang dialami oleh penumpang. Penumpang yang mengalami masalah, seperti bagasi tertinggal, kelebihan bagasi, perubahan jadwal penerbangan, atau permintaan layanan khusus. Taruna dilatih mendengarkan keluhan dengan seksama, lalu memverifikasi data penumpang di sistem untuk mencari solusi yang sesuai. Misalnya, dalam kasus overbaggage, petugas akan menjelaskan aturan dan biaya tambahan yang dikenakan serta mengarahkan penumpang ke proses pembayaran. Jika ada permintaan bantuan untuk lansia, penyandang disabilitas, atau ibu hamil, petugas akan mengatur bantuan seperti kursi roda. atau pengawalan khusus



Gambar 4. 3 Pada Unit Customer Service

Taruna juga dibekali pengalaman memproses ticketing pada unit customer service, pengolahan data penumpang serta alur pemesanan kursi juga tidak terlewatkan dalam setiap proses pembelajaran pada unit customer service.

### 3. Unit Lost And Found

Pada unit Lost And Found, Taruna melaksanakan On The Job Training selama 2 minggu, pada unit ini, Taruna terlibat dalam proses penataan troli pada area sekitar conveyor belt serta pelayanan pengambilan bagasi tercatat pada maskapai Citilink yang harus menggunakan Tag Baggage. Aktivitas yang dilakukan termasuk mempelajari bagaimana alur pelaporan bagasi yang tertinggal, hilang, maupun rusak. Taruna juga mempelajari prosedur pencatatan Tag Baggage yang sudah terkumpul.



Gambar 4. 4 Taruna Membantu Penyusunan Troli



Gambar 4. 5 Taruna Dalam Pelayanan Klaim Tag Baggage



## 4.2 Jadwal

Pelaksanaan OJT dilakukan di PT. Citilink Indonesia Cabang Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yang terletak di kota Semarang, Jawa Tengah. Waktu pelaksanaan adalah sebagai berikut:

1. Periode OJT : 6 Mei 2025 - 4 Juli 2025
2. Jam Kegiatan : 08.00 – Last Flight (Senin – Jumat)
3. Libur : Sabtu - Minggu

Berikut adalah jadwal kegiatan dan alokasi waktu selama OJT

May-25	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	31
	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB
GEMA										OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF
DAVID										OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF
CHESA										OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF
IMAM										OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF
NISSA										OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF
ALTHA										OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF
LARAS										OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF

Jun-25	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	
	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	
GEMA	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS
DAVID	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS
CHESA	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG
IMAM	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG
NISSA	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL
ALTHA	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL
LARAS	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL

Jul-25	1	2	3	4
	SEL	RAB	KAM	JUM
GEMA	CS	CS	CS	CS
DAVID	CS	CS	CS	CS
CHESA	BG	BG	BG	BG
IMAM	BG	BG	BG	BG
NISSA	LL	LL	LL	LL
ALTHA	LL	LL	LL	LL
LARAS	LL	LL	LL	LL

CS CUSTOMER SERVICE

CI CHECK IN COUNTER

LL LOST N FOUND

JAM MASUK 08.00-LAST FLIGHT

Gambar 4. 6 Jadwal OJT

## 4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di lingkungan operasional maskapai Citilink Indonesia Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang, penulis menemukan beberapa permasalahan yang terjadi secara berulang, khususnya di area boarding gate. Permasalahan utama yang paling sering ditemukan adalah banyaknya penumpang yang membawa bagasi kabin melebihi batas ketentuan. Sesuai dengan peraturan maskapai, setiap penumpang hanya diperbolehkan membawa satu bagasi kabin dengan berat maksimal 7 kilogram dengan dimensi 56cm x 23cm x 36cm, namun kenyataan di lapangan menunjukkan

bahwa masih banyak penumpang yang membawa lebih dari satu tas, atau membawa koper dengan ukuran besar tanpa ditimbang terlebih dahulu.



Gambar 4. 7 Bagasi Kabin Yang Over



Gambar 4. 8 Dimensi Bagasi Kabin Yang Tidak Sesuai Ketentuan



Kurangnya kesadaran penumpang mengenai aturan ini menjadi salah satu penyebab utama, selain itu, informasi mengenai batas bagasi kabin sering kali tidak disampaikan dengan cukup jelas saat proses pembelian tiket ataupun saat check-in. Akibatnya, sweeping overbaggage harus dilakukan di boarding gate, yang justru menjadi titik terakhir sebelum penumpang naik ke pesawat. Hal ini berdampak pada terjadinya antrean panjang, keterlambatan proses boarding, hingga potensi konflik antara petugas dan penumpang yang merasa keberatan saat diminta membayar kelebihan bagasi.



Gambar 4. 9 Proses Negosiasi Petugas dan Penumpang Akibat Overbaggage

Di sisi lain, Petugas hanya mengandalkan pemeriksaan visual dan pengalaman untuk menilai apakah bagasi penumpang layak masuk kabin atau tidak. Hal ini tentu menyulitkan dalam mengambil keputusan yang adil dan objektif. Oleh karena itu, permasalahan overbaggage kabin perlu menjadi perhatian khusus agar tidak mengganggu kelancaran operasional dan kenyamanan penerbangan secara keseluruhan.



Gambar 4. 10 Jumlah Bagasi Kabin Yang Melebihi Ketentuan

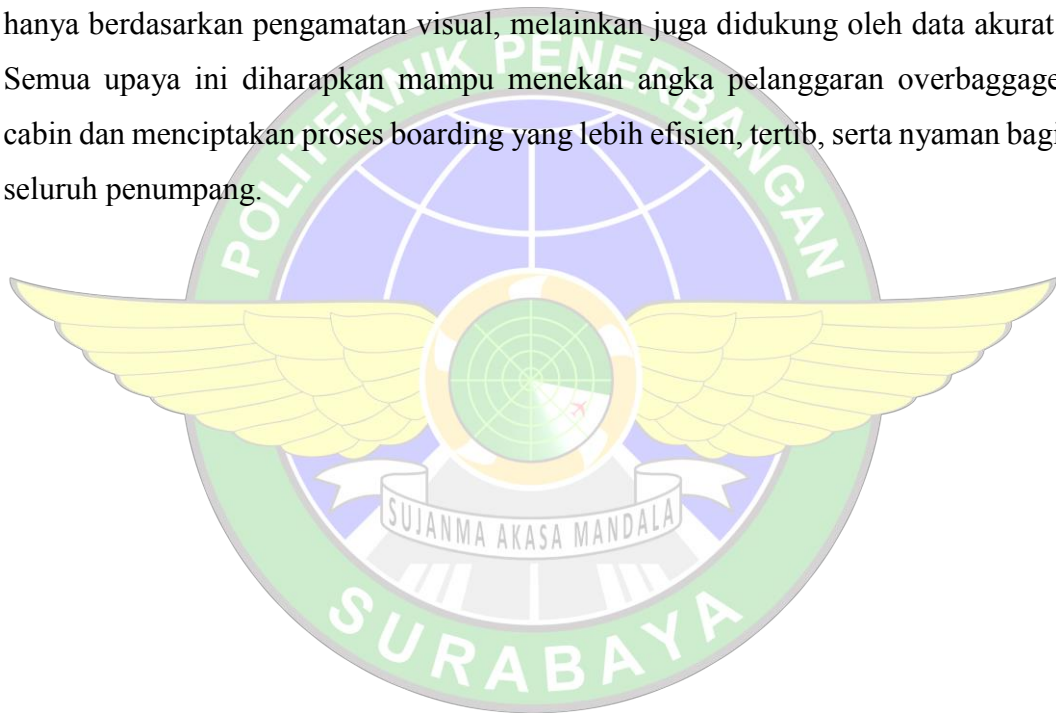
#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan overbaggage cabin yang sering terjadi di area boarding gate, pihak maskapai Citilink Indonesia Cabang Jenderal Ahmad Yani Semarang diharapkan melakukan beberapa langkah penyelesaian yang bersifat langsung maupun preventif. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan intensitas sweeping barang bawaan penumpang secara selektif di area boarding gate. Petugas diharapkan secara aktif dan konsisten mengamati penumpang yang membawa koper atau tas berukuran besar, dan akan melakukan pengecekan manual untuk memastikan barang bawaan tidak melebihi batas yang telah ditentukan.

Selain itu, petugas juga bekerja sama dengan bagian check in counter untuk menangani penumpang yang membawa kelebihan bagasi. Jika ditemukan pelanggaran, penumpang akan diarahkan untuk membayar biaya kelebihan bagasi sesuai tarif yang berlaku. Proses ini dilakukan dengan pendekatan yang humanis dan komunikatif agar penumpang tidak merasa dirugikan dan tetap menerima keputusan dengan baik.

Di sisi lain, maskapai juga diharapkan meningkatkan edukasi kepada penumpang terkait aturan bagasi kabin. Hal ini dilakukan melalui penyampaian informasi secara langsung oleh petugas check-in maupun melalui media informasi di area bandara. Dalam jangka panjang, sosialisasi ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran penumpang agar mematuhi ketentuan yang ada tanpa harus ditegur terlebih dahulu.

Langkah lain yang juga dipertimbangkan adalah peningkatan penggunaan alat timbang tambahan di sekitar boarding gate untuk membantu proses sweeping secara lebih objektif. Dengan adanya alat timbang tersebut, keputusan petugas tidak hanya berdasarkan pengamatan visual, melainkan juga didukung oleh data akurat. Semua upaya ini diharapkan mampu menekan angka pelanggaran overbaggage cabin dan menciptakan proses boarding yang lebih efisien, tertib, serta nyaman bagi seluruh penumpang.



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Melalui OJT, taruna dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari, memperoleh gambaran dunia kerja, dan mengamati langsung proses kerja personil di bandar udara. Setiap pekerjaan yang dilakukan selama OJT diawasi dan dibimbing oleh supervisor, sehingga taruna merasa sangat terbantu dalam mendalami kegiatan di setiap unit. Pengalaman berharga ini tidak hanya membekali taruna dengan keterampilan teknis, tetapi juga menumbuhkan pemahaman mendalam tentang dinamika operasional bandar udara, etika kerja profesional, dan pentingnya kolaborasi tim dalam industri penerbangan yang kompleks.

Berdasarkan hasil pelaksanaan On the Job Training (OJT) yang telah dilakukan di lingkungan operasional maskapai Citilink Indonesia Cabang Jenderal Ahmad Yani Semarang, dapat disimpulkan bahwa permasalahan overbaggage cabin masih menjadi isu penting yang berpengaruh terhadap kelancaran proses boarding.

Banyak penumpang yang membawa barang melebihi ketentuan bagasi kabin 7 kg, baik karena ketidaktahuan maupun karena kurangnya penegakan aturan di awal proses check-in. Hal ini menyebabkan keterlambatan boarding, antrean yang tidak tertib, dan bahkan potensi konflik antara penumpang dan petugas.

Sweeping overbaggage cabin di boarding gate terbukti menjadi langkah efektif untuk mengurangi risiko tersebut. Meskipun membutuhkan waktu dan sumber daya tambahan, sweeping dapat mencegah beban berlebih di kabin dan memastikan keselamatan serta kenyamanan seluruh penumpang.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman selama melaksanakan On the Job Training (OJT), penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak maskapai Citilink Indonesia Cabang Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya terkait penanganan overbaggage cabin di area boarding gate.



Saran pertama adalah perlunya peningkatan edukasi kepada penumpang mengenai aturan dan batasan bagasi kabin sejak awal proses perjalanan. Informasi mengenai ketentuan berat, ukuran, dan jumlah barang bawaan sebaiknya disampaikan secara jelas, baik melalui e-ticket, email konfirmasi, media sosial maskapai, hingga pengumuman langsung di area check-in. Dengan demikian, penumpang akan lebih memahami dan bersiap sejak awal, sehingga potensi pelanggaran dapat diminimalkan.

Selanjutnya, maskapai disarankan untuk meningkatkan penggunaan fasilitas timbangan di dekat boarding gate. Kehadiran alat timbang ini sangat membantu petugas dalam melakukan verifikasi secara objektif terhadap barang bawaan penumpang yang mencurigakan melebihi kapasitas. Hal ini juga dapat menghindari perdebatan antara petugas dan penumpang yang merasa keberatan saat dilakukan sweeping.

Selain itu, peningkatan jumlah petugas di area boarding gate juga perlu dipertimbangkan, terutama pada jam sibuk atau high season. Dengan petugas yang cukup, proses boarding dapat berjalan lebih cepat dan tertib tanpa harus mengorbankan pemeriksaan yang teliti terhadap barang bawaan penumpang. Koordinasi antar bagian seperti check in counter, customer service, dan boarding gate juga harus terus ditingkatkan agar penanganan overbaggage dapat berjalan secara terpadu dan efisien.

Terakhir, pelatihan komunikasi kepada petugas juga menjadi hal penting agar dalam menyampaikan aturan atau menegur penumpang, mereka tetap bersikap sopan, tegas, dan profesional. Dengan pendekatan yang baik, penumpang akan merasa dihargai dan lebih kooperatif. Saran-saran ini diharapkan dapat membantu menciptakan pelayanan penerbangan yang lebih baik, aman, dan nyaman bagi seluruh penumpang Citilink Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

2024. Buku Pedoman On The Job Training MTU. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya

Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan



Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional





## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 Dasar Pelaksanaan OJT

	<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN BADAN LAYANAN UMUM POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</b>	
Jl. Jemur Andayani I/73 Surabaya – 60236	Telepon : 031-8410871 031-8472936 Fax : 031-8490005	Email : <a href="mailto:mail@poltekbangsby.ac.id">mail@poltekbangsby.ac.id</a> Web : <a href="http://www.poltekbangsby.ac.id">www.poltekbangsby.ac.id</a>

---

Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025      Surabaya, 2 Mei 2025  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : Satu lembar  
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang  
Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani - Semarang


Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelenggaraan  
Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT.  
Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan  
Surabaya dan Plt. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025,  
dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/i  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik  
Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i  
peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 –  
04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut,  
kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/i OJT  
sebagai berikut:

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

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima  
kasih.

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya















Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.  
NIP. 198005172000121003

Tembusan :  
Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

*"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"*

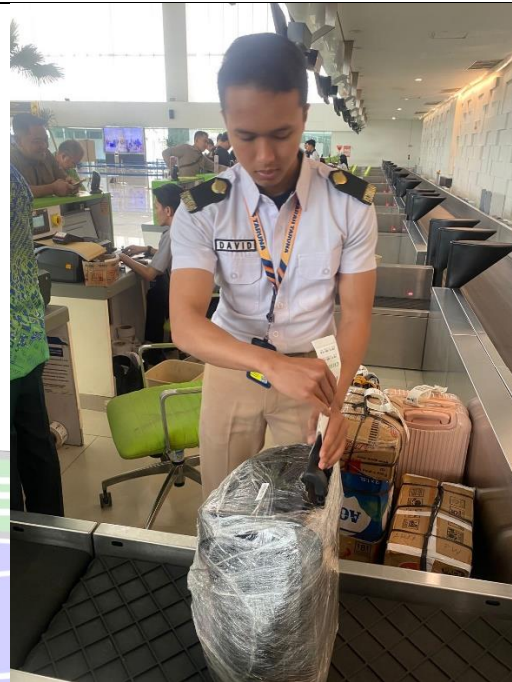
Salinan dokumen ini diterbitkan secara elektronik menggunakan sistem yang terintegrasi dengan sistem Bala Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara.



LAMPIRAN 2 Dokumentasi Pelaksanaan OJT



Taruna Pada Customer Service



Taruna dalam proses bagasi tercatat



Mengatur Flow Boarding



Pelayanan Klaim Tag Baggage



Penyusunan Trolis Pada Sekitar Conveyor



Briefing sebelum melakukan pekerjaan

