

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT*  
DALAM MENUNJANG KINERJA OPERASIONAL  
PENANGANAN BAGASI DI MASKAPAI CITILINK DI  
BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*  
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**IMAM FAJAR PRASETYO  
NIT.30622089**

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

**2025**


## LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI PENGGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT* DALAM  
MENUNJANG KINERJA OPERASIONAL PENANGANAN  
BAGASI DI MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA  
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*

Oleh :  
Imam Fajar Prasetyo  
NIT. 30622089

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

Disetujui Oleh:

*Supervisor*  
  
**MUHAMMAD DANI**  
NIP. 300851

*Dosen Pembimbing*  
  
**ARNAZ OLIEVE, S.E.**  
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,  
*Station Manager* PT. Citilink Indonesia  
Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang

  
**MUHAMMAD DANI**  
NIP. 300851

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 1 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



**MUHAMMAD DANI**  
NIP. 300851

Sekretaris



**RICCO PRASTYA**  
NIP. 302566

Anggota



**ARNAZ OLIEVE, S.E.**  
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
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 hidayah-Nya, laporan *On The Job Training* yang berjudul “OPTIMALISASI PENGGUNAAN BAGGAGE TEST UNIT DALAM MENUNJANG KINERJA OPERASIONAL PENANGANAN BAGASI DI MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan *On The Job Training* ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (*daily work*) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggung jawab selama melaksanakan *On The Job Training* dan salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan *On The Job Training* ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya.
2. Kedua Orang Tua, atas doa, semangat, dan dukungan yang diberikan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Muhammad Dani selaku *Station Manager* PT.Citilink Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Bapak Ricco Prastya selaku pembimbing dan penguji laporan *On The Job Training* yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan laporan *On The Job Training*.
7. Seluruh staff PT.Citilink Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, atas bantuan selama proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penulisan laporan ini.
8. Seluruh dosen dan sivitas akademika Prodi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
9. Teman-teman Taruna *On The Job Training* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
10. Teman-teman seangkatan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 serta adik-adik Angkatan 9 dan 10, atas dukungan yang diberikan.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak terkait. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Semarang, 21 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'I' and 'F' combined into a single fluid stroke.

Imam Fajar Prasetyo  
NIT. 30622089

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat OJT .....	2
BAB II PROFIL LOKASI OJT .....	4
2.1 Profil Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang .....	4
2.1.1 PT. Angkasa Pura Indonesia .....	5
2.2 Profil PT Citilink Indonesia .....	7
2.2.1 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia .....	8
2.2.2 Armada dan <i>Seating Plan</i> .....	9
2.3 Rute Penerbangan .....	10
2.4 Kebijakan PT Citilink Indonesia.....	11
2.5 Struktur Organisasi .....	13
2.5.1 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia .....	14
2.5.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	14
BAB III TINJAUAN TEORI.....	15
3.1 Pengertian Penanganan Bagasi .....	15
3.2 Pengertian Baggage Test Unit (BTU).....	15
3.3 Optimalisasi .....	16
BAB IV PELAKSANAAN OJT .....	17
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT .....	17
4.1.1 Wilayah Kerja .....	17
4.1.2 Prosedur Pelayanan .....	20
4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT .....	23
4.2 Jadwal .....	25
4.3 Permasalahan .....	26
4.4 Penyelesaian Masalah .....	28
BAB V PENUTUP .....	30

5.1	Kesimpulan .....	30
5.1.1	KesimpulanPermasalahan.....	30
5.1.2	KesimpulanKeseluruhan .....	30
5.2	Saran .....	30
5.2.1	Saran Permasalahan.....	30
5.2.2	Saran Keseluruhan.....	31
DAFTAR PUSTAKA .....		32
LAMPIRAN.....		33



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Airbus A330-900 NEO .....	9
Tabel 2.2 Airbus A320-200 NEO .....	10
Tabel 2.3 ATR 7-600 .....	10
Tabel 2.4 Rute Penerbangan .....	10
Tabel 2.5 Kebijakan PT Citilink Indonesia.....	11
Tabel 4.1 Label-Label.....	18





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang .....	4
Gambar 2.2 Logo perusahaan PT Angkasa Pura Indonesia .....	5
Gambar 2.3 Logo PT Citilink Indonesia.....	7
Gambar 2.4 Airbus A330-900 NEO .....	9
Gambar 2.5 Airbus A320-200 NEO .....	9
Gambar 2.6 ATR 7-600 .....	10
Gambar 2.7 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia .....	14
Gambar 2.8 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia di Bandara JAY Semarang.....	14
Gambar 4.1 Label Door Side .....	18
Gambar 4.2 Label Transit .....	18
Gambar 4.3 Label Bagasi Grup.....	18
Gambar 4.4 This Way Up .....	18
Gambar 4.5 Label Fragile .....	18
Gambar 4.6 Label Bagasi Cabin .....	18
Gambar 4.7 Boarding Pass Penumpang .....	18
Gambar 4.8 Uncompained Minor .....	18
Gambar 4.9 Label Heavy .....	19
Gambar 4. 10 Jadwal On The Job Training .....	26
Gambar 4. 11 BTU Error .....	27
Gambar 4. 12 Penumpang Tidak Bisa Menggunakan BTU .....	27
Gambar 4. 13 Kondisi Jam Sibuk .....	27
Gambar 4. 14 Penumpang Mengantri Kembali.....	27
Gambar 4. 15 Timbangan Manual .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kegiatan On The Job Training ..... 33
2. Lampiran 2 Jadwal Kegiatan OJT 2..... 35



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Lembaga Pendidikan dibawah naungan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang berfokus pada bidang penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki sebuah visi yaitu menjadi lembaga pendidikan penerbangan kelas dunia yang profesional dan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi di industri jasa penerbangan nasional maupun internasional. Politeknik Penerbangan Surabaya menekankan pada pembelajaran teori serta praktik guna menghasilkan lulusan yang siap kerja dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta regulasi penerbangan.

Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki beberapa program studi, salah satunya adalah Manajemen Transportasi Udara (MTU). Program studi ini bertujuan mencetak tenaga profesional yang memiliki pemahaman menyeluruh tentang manajemen operasional penerbangan, pelayanan bandara, serta sistem pendukung lainnya yang berperan penting dalam menjaga kelancaran aktivitas di bandar udara. Untuk menunjang kompetensi tersebut, para taruna diwajibkan mengikuti program *On The Job Training* (OJT) di berbagai bandara agar mampu memahami penerapan teori secara langsung dalam dunia kerja.

Salah satu aspek penting dalam operasional bandara dan maskapai adalah penanganan bagasi. Kinerja unit ini sangat berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan, ketepatan waktu penerbangan, serta kepuasan penumpang. Dalam praktiknya, berbagai alat bantu digunakan untuk mendukung kelancaran proses ini, salah satunya adalah *Baggage Test Unit*, yakni alat yang digunakan untuk memverifikasi ukuran bagasi penumpang sesuai ketentuan kabin atau bagasi tercatat.

Namun, berdasarkan observasi selama pelaksanaan OJT di Maskapai Citilink Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang, ditemukan bahwa *Baggage Test Unit* dalam kondisi tidak berfungsi (rusak). Hal ini menimbulkan beberapa

hambatan dalam proses penanganan bagasi, seperti kesulitan dalam memberikan keputusan obyektif terhadap ukuran bagasi, hingga potensi terjadinya perbedaan persepsi antara petugas dan penumpang yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Tidak optimalnya penggunaan alat ini berdampak pada penurunan kinerja operasional petugas penanganan bagasi, serta berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam proses *check-in* dan *boarding*. Oleh karena itu, perlu dilakukan optimalisasi penggunaan *Baggage Test Unit*, baik dari aspek fungsional, pemeliharaan, maupun prosedural, agar dapat kembali digunakan secara efektif dan menunjang kinerja petugas di lapangan.

Melalui laporan ini, penulis akan mengkaji secara langsung peran penting *Baggage Test Unit* dalam mendukung kinerja penanganan bagasi, serta menyusun rekomendasi untuk optimalisasi penggunaannya berdasarkan hasil pengamatan selama menjalani OJT di lingkungan operasional Maskapai Citilink di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

## 1.2 Maksud dan Manfaat OJT

Pelaksanaan *On The Job Training* ini bermaksud untuk:

1. Memahami secara mendalam fungsi dan peran *Baggage Test Unit* dalam mendukung proses penanganan bagasi di maskapai penerbangan.
2. Menganalisis dampak tidak berfungsinya *Baggage Test Unit* terhadap kinerja operasional penanganan bagasi di Maskapai Citilink Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang
3. Memberikan rekomendasi strategi optimalisasi penggunaan *Baggage Test Unit* untuk menunjang kelancaran operasional dan pelayanan bagasi.
4. Meningkatkan kompetensi taruna dalam aspek manajemen transportasi udara melalui pengalaman kerja langsung di unit pelayanan maskapai.

Manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pemahaman tentang prosedur penanganan bagasi di maskapai penerbangan serta pentingnya dukungan peralatan yang memadai.

2. Mengembangkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan teknis dan operasional di lingkungan kerja nyata.
3. Memberikan kontribusi dalam bentuk masukan atau rekomendasi perbaikan terhadap fasilitas pendukung operasional di lapangan.



## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Profil Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**



Gambar 2.1 Terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang  
Sumber: Dokumen Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang (IATA: SRG, ICAO: WAHS) adalah bandar udara yang melayani Kota Semarang, Jawa Tengah. Nama Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang ini diambil dari Jenderal TNI Ahmad Yani seorang Pahlawan Nasional Indonesia. Pada awalnya, Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang ini merupakan pangkalan udara militer TNI Angkatan Darat yang dikenal sebagai Pangkalan Udara Angkatan Darat Kalibanteng.

Pada 1 Oktober 1995 karena peningkatan frekuensi penerbangan sipil pada waktu itu, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang diserahkan kepada PT.Angkasa Pura I, yang bertanggung jawab atas pengoperasian dan pengembangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk melayani Penerbangan komersial. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang menjadi Bandar Udara Internasional pada tahun 2004 setelah Garuda Indonesia membuka rute Semarang-Singapura.

Seiring berjalannya waktu dengan meningkatnya jumlah penumpang, dilakukan pengembangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan



membangun terminal baru yang lebih modern dan luas. Terminal baru ini diresmikan pada 7 Juni 2018, dengan menggantikan terminal lama yang sudah tidak memadai. Pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang kepada penumpang.

Pada 2 April 2024 Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, resmi tidak lagi menjadi Bandar Udara Internasional dan berubah statusnya menjadi bandar udara domestik bersama dengan beberapa bandar udara lainnya. Hal ini tertuang dalam keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 31 Tahun 2024. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang akan kembali melayani penerbangan internasional pada 5 September 2025. Rute tersebut akan dijalankan oleh maskapai AirAsia menuju Kuala Lumpur Malaysia. Dan pada 9 September 2024 pengelolaan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dikelola oleh PT.Angkasa Pura Indonesia setelah resmi digabungkan PT.Angkasa Pura I dan PT.Angkasa Pura II.

#### **2.1.1 PT.Angkasa Pura Indonesia**



Gambar 2.2 Logo perusahaan PT Angkasa Pura Indonesia  
Sumber: Injourney airports

Angkasa Pura didirikan oleh Pemerintah Indonesia pada tahun 1962 dengan nama Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Pada 20 Februari 1964, perusahaan ini secara resmi mengambil alih seluruh aset serta operasional Bandara Kemayoran dari Kementerian Perhubungan. Sejak saat itu, PN Angkasa Pura Kemayoran diberikan mandat untuk mengelola bandara yang berada di wilayah tengah dan timur Indonesia.

Pada tahun 1984, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Umum (Perum) Bandar Udara Cengkareng guna mengelola operasional Bandara Soekarno-Hatta. Kemudian, pada tahun 1986, nama perusahaan ini diubah menjadi

Perum Angkasa Pura II. Perubahan ini juga diikuti dengan pergantian nama Perum Angkasa Pura menjadi Perum Angkasa Pura I, yang bertanggung jawab atas pengelolaan bandara di wilayah timur Indonesia.

Pada tanggal 6 September 2024, PT Angkasa Pura Indonesia dibentuk dibawah naungan InJourney sebagai solusi strategis untuk meningkatkan konektivitas udara yang efisien dan efektif sekaligus mendukung ekosistem pariwisata guna mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi di Indonesia.(*SEJARAH ANGKASA PURA INDONESIA*, 2024)

Saat ini, InJourney Airports mengelola dan mengoperasikan sebanyak 37 bandara yang tersebar di wilayah barat, tengah, dan timur Indonesia; serta menjadi pengelola bandara terbesar nomor 5 di dunia. Bandara-bandara yang dikelola oleh InJourney Airports yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), Silangit (Tapanuli Utara), Kertajati (Majalengka), Banyuwangi (Banyuwangi), Tjilik Riwut (Palangkaraya), Radin Inten II (Lampung), H.A.S Hanandjoeddin (Tanjung Pandan), dan Fatmawati Soekarno (Bengkulu), Jenderal Besar Soedirman (Purbalingga), Bandara I Gusti Ngurah Rai (Denpasar), Bandara Juanda (Surabaya), Bandara Sultan Hasanuddin (Makassar), Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian (Balikpapan), Bandara Frans Kaisiepo (Biak), Bandara Sam Ratulangi (Manado), Bandara Syamsudin Noor (Banjarmasin), Bandara Jenderal Ahmad Yani (Semarang), Bandara Adi Sutjipto (Yogyakarta), Bandara Adi Soemarmo (Surakarta), Bandara Internasional Lombok (Lombok Tengah), Bandara Pattimura (Ambon), Bandara El Tari (Kupang), Bandara Internasional Yogyakarta (Kulon Progo), Bandara Sentani (Jayapura), Bandara Hang Nadim (Batam), dan Bandara Dhoho (Kediri).



## 2.2 Profil PT Citilink Indonesia



Gambar 2.3 Logo PT Citilink Indonesia  
Sumber: Website PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia, selanjutnya disebut "Citilink" atau "Perusahaan", merupakan anak perusahaan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Citilink didirikan berdasarkan Akta Notaris Arikanti Natakusumah, S.H., No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di Jakarta, yang telah mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009, serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012, Tambahan No. 6. Sejak awal pendiriannya hingga akhir tahun buku 31 Desember 2021, Perusahaan belum pernah mengalami perubahan nama.

Sebelum berdiri sebagai entitas mandiri, Citilink merupakan merek layanan penerbangan berbiaya rendah milik Garuda Indonesia yang dikelola dalam bentuk unit usaha strategis atau *Strategic Business Unit* (SBU) dan mulai beroperasi sejak tahun 2001. Untuk memperkuat daya saing di segmen pasar *Low Cost Carrier* (LCC), Citilink kemudian dilepaskan sebagai entitas terpisah dengan struktur hukum sendiri. Berdasarkan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai perubahan anggaran dasar, struktur kepemilikan saham Citilink saat ini adalah 98,65% dimiliki oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan 1,35% dimiliki oleh PT Aerowisata, anak usaha Garuda di bidang pariwisata dan perhotelan.

Citilink memperoleh Izin Usaha Angkutan Udara Komersial (SIUAU/NB-027) pada tanggal 27 Januari 2012 dan Sertifikat Operator Udara (AOC 121-046) pada tanggal 22 Juni 2012. Sejak 30 Juli 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen sebagai maskapai penerbangan komersial dengan kode IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan call sign "Supergreen". Seiring dengan strategi ekspansi perusahaan, Citilink berkembang menjadi salah satu maskapai LCC dengan

pertumbuhan tercepat di Indonesia, khususnya setelah memperkenalkan armada Airbus A320 sebagai andalan operasional. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah mengoperasikan lebih dari 86 rute ke 50 destinasi domestik dan internasional hingga tahun 2024, termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Yogyakarta, Denpasar, Makassar, dan rute internasional ke Malaysia, Singapura, Timor Leste, serta Australia.

Dalam menghadapi dinamika industri penerbangan, termasuk pada masa pandemi COVID-19, Citilink tetap menunjukkan komitmennya terhadap pelayanan terbaik dan keselamatan penumpang. Perusahaan secara konsisten menerapkan protokol kesehatan secara ketat pada seluruh tahapan perjalanan pra-penerbangan, saat penerbangan, hingga pasca-penerbangan guna memastikan operasional tetap berjalan secara optimal di tengah situasi pandemi dan masa transisi menuju endemi. Dedikasi Citilink terhadap kualitas layanan dan keselamatan penerbangan telah mendapatkan pengakuan dalam bentuk berbagai penghargaan bergengsi, antara lain *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2017), *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan (2017), predikat *4-Star Low-Cost Airline* dari Skytrax selama dua tahun berturut-turut sejak 2018, serta TripAdvisor Traveler's Choice Award yang diterima selama tiga tahun berturut-turut. Selain itu, Citilink juga memperoleh Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* pada tahun 2021 dan penghargaan dari *Airline Passenger Experience (APEX)* sebagai *4-Star Low Cost Airline*.

Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group, Citilink memiliki peran strategis dalam memperluas konektivitas udara nasional maupun regional serta mendukung transformasi industri penerbangan di Indonesia menuju layanan yang lebih efisien, aman, dan terjangkau bagi masyarakat.

### **2.2.1 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia**

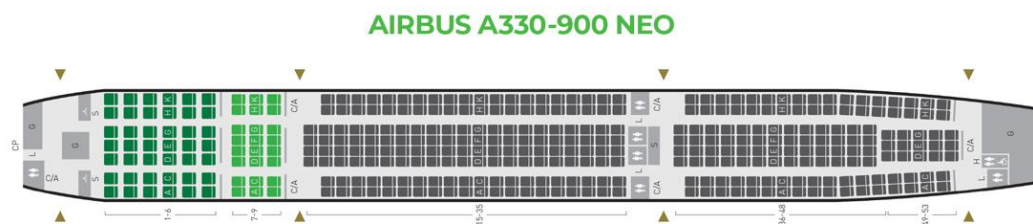
#### **A. Visi**

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

## B. Misi

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

### 2.2.2 Armada dan Seating Plan

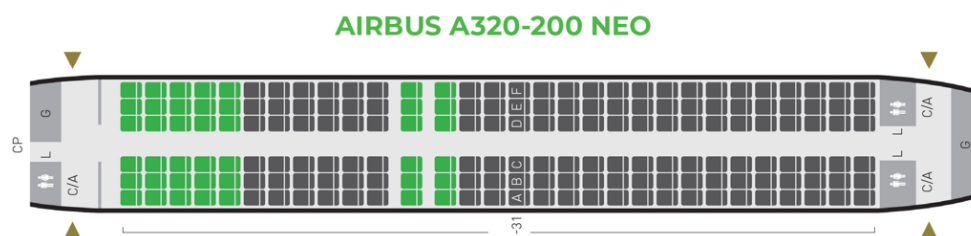


Gambar 2.4 Airbus A330-900 NEO  
Sumber: Website PT Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Airbus A330-900 NEO

Class	Seat Count	Seat Pitch	Seat Width	No. of Aircraft
Premium Economy	42	38"/96.52 cm	16.8"/42.68 cm	2
Comfort Economy	24	34"/86.36 cm	17.6"/44.7 cm	
Economy	299	30"/76.2 cm	17.6"/44.7 cm	

Sumber: Website PT Citilink Indonesia

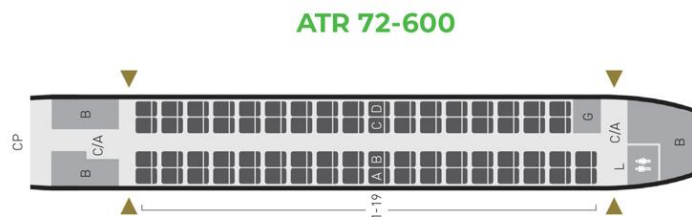


Gambar 2.5 Airbus A320-200 NEO  
Sumber: Website PT Citilink Indonesia

Tabel 2.2 Airbus A320-200 NEO

Class	Seat Count	Seat Pitch	Seat Width	No. Of Aircraft
Green Zone	42	29"/76.33 cm Exit Row 38"/96.52 cm	17.5"/44.45 cm	50
Regular Zone	138	28"/71.12 cm	16.5"/44.45 cm	

Sumber: Website PT Citilink Indonesia



Gambar 2.6 ATR 7-600  
Sumber: Website PT Citilink Indonesia

Tabel 2.3 ATR 7-600

Class	Seat Count	Seat Pitch	Seat Width	No. Of Aircraft
Economy	70	30"/76.2 cm	17.7"/45 cm	4

Sumber: Website PT Citilink Indonesia

### 2.3 Rute Penerbangan

Rute penerbangan adalah jalur atau lintasan udara yang telah ditetapkan dan dioperasikan oleh maskapai penerbangan untuk menghubungkan dua atau lebih bandar udara dalam rangka mengangkut penumpang, barang, atau pos melalui udara. Rute ini dapat bersifat domestik (antarbandara dalam satu negara) maupun internasional (melintasi batas negara). Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berikut merupakan rute penerbangan pesawat Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang:

Tabel 2.4 Rute Penerbangan

No	Maskapai	Asal	Flight Number	Tujuan	Asal	Flight Number	Tujuan
1	Citilink	SRG	QG 794	BDJ	BDJ	QG 795	SRG
2	Citilink	SRG	QG 793	CGK	CGK	QG792	SRG

## 2.4 Kebijakan PT Citilink Indonesia

Untuk mendukung kelancaran operasional dan menjaga standar layanan penerbangan, PT Citilink Indonesia menetapkan sejumlah kebijakan internal yang berlaku bagi seluruh unit kerja, termasuk dalam aspek pelayanan penumpang dan penanganan bagasi. Kebijakan-kebijakan ini disusun sebagai pedoman kerja bagi seluruh personel agar pelayanan yang diberikan senantiasa memenuhi prinsip keselamatan, keamanan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan. Adapun ringkasan kebijakan PT Citilink Indonesia yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.5 Kebijakan PT Citilink Indonesia

Deskripsi	Biaya	Kondisi															
Ketentuan harga untuk <i>Infant</i> (anak usia dibawah 2 Tahun)	10% dari harga basic fare penumpang dewasa	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket															
Perubahan jadwal penerbangan:	Mulai dari IDR 150.000	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket  Detail Biaya Perubahan Jadwal Penerbangan:															
		<table> <tr> <th>SSR Code</th><th>Tiering</th><th>Biaya</th></tr> <tr> <td>SCF1</td><td>&lt; 24 Jam</td><td>IDR 300,000</td></tr> <tr> <td>SCF2</td><td>24-72 Jam</td><td>IDR 250,000</td></tr> <tr> <td>SCF3</td><td>72 Jam - 7 Hari</td><td>IDR 200,000</td></tr> <tr> <td>SCF</td><td>&gt;7 Hari</td><td>IDR 150,000</td></tr> </table>	SSR Code	Tiering	Biaya	SCF1	< 24 Jam	IDR 300,000	SCF2	24-72 Jam	IDR 250,000	SCF3	72 Jam - 7 Hari	IDR 200,000	SCF	>7 Hari	IDR 150,000
SSR Code	Tiering	Biaya															
SCF1	< 24 Jam	IDR 300,000															
SCF2	24-72 Jam	IDR 250,000															
SCF3	72 Jam - 7 Hari	IDR 200,000															
SCF	>7 Hari	IDR 150,000															
<i>GreenZone+</i> A320 (Row 1 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 205,000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah															
<i>GreenZone</i> A320 (Row 2-5 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 165,000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah															
<i>GreenZone</i> A320 (Row 12 & 14 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 195,000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah															



RegularZone+ A320 (Row 6-10 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 125,000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
RegularZone A320 (Row 11 & 15-31 kecuali row 12 & 14 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 85,000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
Bagasi Tercatat Gratis A320 Penerbangan Domestik	15 kg bagasi tercatat + 7 kg bagasi kabin	Per penumpang per penerbangan satu arah
Tarif <i>Sweeping Baggage</i> (Domestik)	Rp 250.000	Per koli
Senjata api / perangkat keamanan, pisau, pedang dan benda-benda lain yang dikategorikan sebagai sejenis <i>Security Items</i> lainnya	Rp 111,000	Per item
Ketentuan <i>Refund</i>	<b>Waktu Pembatalan</b>	<b>Pengembalian Biaya</b>
	≥ 72 jam sebelum penerbangan	75% dari tarif dasar
	72 - 48 jam sebelum penerbangan	50% dari tarif dasar
	48 - 24 jam sebelum penerbangan	40% dari tarif dasar
	24 - 12 jam sebelum penerbangan	30% dari tarif dasar
	12 - 4 jam sebelum penerbangan	20% dari tarif dasar
	< 4 jam – 30 menit sebelum penerbangan	10% dari tarif dasar
	Pengembalian biaya untuk tiket yang belum digunakan dan diajukan sebelum jadwal keberangkatan dikarenakan calon penumpang membatalkan penerbangannya atas alasan pribadi (sakit, batal berangkat, hamil, kesalahan penginputan nama, tidak memiliki dokumen perijinan/visa perjalanan yang sesuai dan urusan pribadi)	

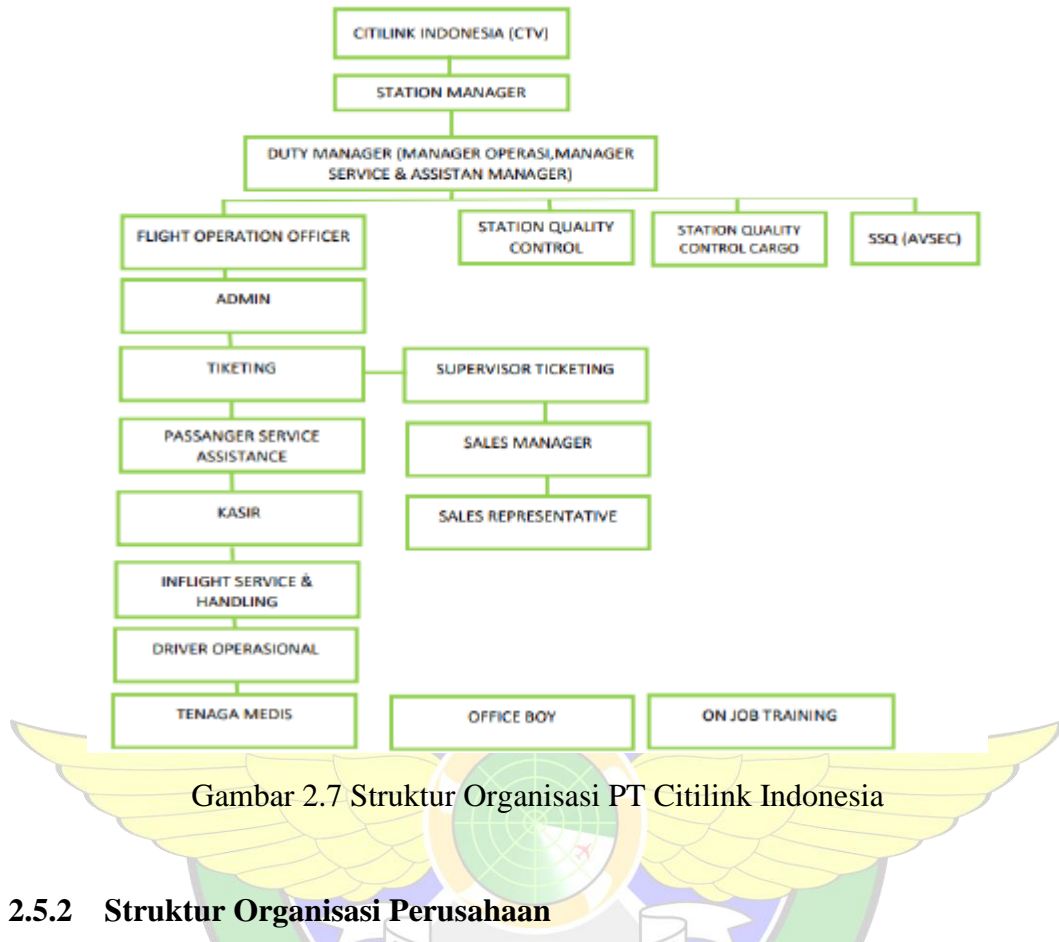
Kebijakan Bagasi Kabin	<p>Maksimal 1 (satu) bagasi kabin dan 1 (satu) tas kecil ke dalam kabin pesawat dengan total berat maksimum 7 kg dengan biaya sebesar Nol Rupiah (Rp 0).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu bagasi kabin seperti koper atau ransel ukuran maksimal 56 cm X 36 cm X 23 cm dan harus muat diletakkan di kompartemen penyimpanan di atas.</li> <li>2. Satu barang bawaan pribadi seperti tas kecil seperti tas tangan atau tas laptop ukuran maksimal 40 cm X 30 cm X 10 cm dan harus muat diletakkan dibawah kursi untuk baris yang tidak sejajar dengan pintu/jendela darurat.</li> </ol>	Per Pax
------------------------	--	---------

## 2.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan cara untuk menetapkan tugas dan pekerjaan yang dikelompokkan dan dikoordinir secara formal. Pernyataan ini mengacu pada enam unsur kunci yang terdiri dari departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi, desentralisasi dan formalisasi

Struktur Organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu jaringan kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dengan kelompok. (Wahjono, 2022)

### 2.5.1 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia



Gambar 2.7 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

### 2.5.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.8 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia di Bandara JAY Semarang



## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Pengertian Penanganan Bagasi**

Penanganan bagasi adalah rangkaian proses mencakup penerimaan, pemeriksaan, penyortiran, pemuatan, dan penyerahan bagasi milik penumpang dari dan ke pesawat udara. Tujuannya adalah menjaga keamanan, ketepatan waktu, dan kenyamanan penumpang. Proses ini sangat penting dalam upaya menjaga efisiensi pelayanan *ground handling* di bandara (Nia Andriani, 2023).

Menurut International Air Transport Association (IATA), penanganan bagasi mencakup semua aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan bagasi tercatat (*checked baggage*) maupun bagasi kabin (*carry-on baggage*) yang dilakukan oleh petugas *ground handling* dengan tujuan untuk memastikan barang milik penumpang diproses secara aman, tepat waktu, dan sesuai standar keselamatan penerbangan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas menurut saya, penanganan bagasi merupakan proses penting dalam operasional bandara yang harus dilakukan secara sistematis dan tepat. Proses ini tidak hanya sebatas menerima dan menyerahkan bagasi, tetapi juga mencakup pemeriksaan, penyortiran, hingga pemuatan ke dalam pesawat yang harus dilakukan dengan penuh ketelitian. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan keamanan, ketepatan waktu, dan kenyamanan penumpang. Dengan penanganan yang baik dan sesuai standar, pelayanan *ground handling* dapat berjalan lebih efisien dan mendukung kelancaran operasional penerbangan secara keseluruhan.

#### **3.2 Pengertian Baggage Test Unit (BTU)**

Baggage Test Unit (BTU) merupakan alat bantu berbentuk rangka atau slot berdimensi standar yang ditempatkan di area check-in atau boarding gate. Fungsinya adalah untuk memverifikasi ukuran dan kesesuaian bagasi kabin sesuai kebijakan maskapai. Penggunaan BTU memberikan cara pengukuran yang obyektif dan konsisten, sehingga proses pemeriksaan dilakukan secara efisien dan mengurangi subyektivitas antara petugas dan penumpang. Alat ini juga membantu

meminimalkan potensi keterlambatan boarding dan menghindari keamanan yang terganggu akibat bagasi kabin melebihi dimensi yang diizinkan.

### 3.3 Optimalisasi

Optimalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi. Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.

Optimalisasi adalah proses untuk menemukan solusi terbaik dari berbagai alternatif solusi dengan memaksimalkan fungsi objektif tanpa melanggar batasan. Dengan melakukan optimalisasi, sistem dapat meningkatkan efektivitasnya dengan meningkatkan keuntungan, mengurangi waktu proses, dan sebagainya (Asep hidayat & m, 2022).

Optimalisasi adalah proses untuk menemukan solusi terbaik. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan keuntungan. Dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan proses dengan cara terbaik dan efektif untuk memaksimalkan keuntungan (Lisma, 2024).

Berdasarkan pengertian dari berbagai sumber tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan suatu proses untuk mencapai hasil yang paling baik dengan cara yang efektif dan efisien, baik dalam meningkatkan kinerja, memaksimalkan keuntungan, maupun mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada.

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN OJT**

#### **4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT**

Pelaksanaan *On The Job Training* ini penulis melaksanakan dan mendapatkan sesuai dengan silabus yang tercantum dalam buku pedoman *On The Job Training*. Dalam Jangka waktu  $\pm$  selama 2 bulan tersebut dapat memenuhi semua kewajiban yang tertera dalam buku pedoman *On The Job Training*. Pelaksanaan *On The Job Training*  $\pm$  selama 2 bulan terbagi menjadi beberapa unit yaitu, *Check-in Counter*, *Boarding Gate*, *Customer Service*, *Baggage Service*.

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

###### **1. *Check-in Counter***

*Check-in Counter* adalah loket atau meja pelayanan yang disediakan oleh maskapai penerbangan di bandara untuk melayani penumpang sebelum keberangkatan. Performa *check-in counter* harus betul baik dan tepat waktu dalam melayani calon penumpang. Pelayanan pada proses *check-in* meliputi proses pendaftaran dan lapor diri bagi penumpang yang akan berangkat menggunakan pesawat pada sebuah maskapai di satu bandara. Ketentuan waktu buka *check-in counter* adalah 2 jam pesawat berangkat dan tutup 30 menit sebelum keberangkatan penerbangan selanjutnya, dikarenakan dalam 30 menit ini akan digunakan untuk mempersiapkan dokumen-dokumen dan persiapan untuk *boarding* penumpang. Di area ini, penumpang melakukan proses *check-in*, yaitu:

- Menunjukkan identitas dan tiket atau *e-ticket*.
- Mendaftarkan bagasi tercatat (*checked baggage*).
- Mendapatkan *boarding pass*.
- Memastikan data penerbangan, nomor kursi, serta gate keberangkatan.









Petugas di *check-in counter* juga akan:


- Memverifikasi dokumen perjalanan (termasuk surat kesehatan jika diperlukan),
- Menimbang bagasi dan memastikan ukurannya sesuai ketentuan,
- Menentukan apakah barang bawaan penumpang memenuhi standar bagasi kabin atau harus dimasukkan sebagai bagasi tercatat.

Dalam operasional maskapai seperti Citilink, *check-in counter* merupakan bagian dari frontliner pelayanan penumpang, sehingga kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas di area ini sangat berpengaruh terhadap pengalaman penumpang serta efisiensi jadwal penerbangan.

Adapun beberapa jenis label dan tag dari petugas counter check in yang dilekatkan pada bagasi penumpang yaitu:

Tabel 4.1 Label-Label

No	Gambar	Nama Label
1.	 Gambar 4.1 Label Door Side	Door Side (priority baggage)
2.	 Gambar 4.2 Label Transit	Transit
3.	 Gambar 4.3 Label Bagasi Grup	Claim Tag Bagasi Grup
4.	 Gambar 4.4 This Way Up	This Way Up
5.	 Gambar 4.5 Label Fragile	Fragile
6.	 Gambar 4.6 Label Bagasi Cabin	Cabin Baggage
7.	 Gambar 4.7 Boarding Pass Penumpang	Boarding Pass Penumpang
8.	 Gambar 4.8 Unaccompanied Minor	Unaccompanied Minor

9.	 <p>Gambar 4.9 Label Heavy</p>	Heavy
----	---	-------

## 2. *Boarding Gate*

Petugas *boarding gate* adalah personel *ground handling* atau maskapai penerbangan yang bertugas di area gerbang keberangkatan (*boarding gate*) untuk melayani penumpang pada saat akan naik ke pesawat (*boarding*). Petugas ini merupakan bagian dari lini pelayanan langsung yang memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan kelancaran, ketertiban, dan keselamatan proses naik pesawat sesuai dengan standar operasional maskapai. Tugas dari personel *gate* adalah:

- Mempersiapkan dokumen dan keperluan dalam proses *boarding*. Dari APB, *manifest*, SSR dan peralatan penunjang
- Memastikan penumpang memiliki *boarding pass* yang *valid* dan identitas sesuai.
- Menjaga ketertiban alur antrian agar proses naik ke pesawat berjalan lancar dan tanpa hambatan.
- Mengecek kembali *boarding pass* serta mengisi *passanger manifest* yang nantinya akan diserahkan kepada cabin crew.
- Memberikan pengumuman *boarding time* kepada penumpang agar penumpang segera bersiap-siap menuju pesawat.
- Sebelum masuk ke pesawat, *boarding pass* milik para penumpang akan dicek kembali.
- Memberikan informasi tentang jumlah penumpang yang sudah *boarding*, *passenger manifest*, dan kondisi akhir *boarding*.

## 3. *Customer Service*

*Customer service* dalam konteks maskapai penerbangan adalah petugas layanan pelanggan yang bertugas memberikan informasi, bantuan, serta penanganan keluhan penumpang di area bandara. Mereka merupakan garda



terdepan yang mewakili citra dan kualitas pelayanan maskapai kepada pengguna jasa penerbangan. Petugas *customer service* memiliki peran penting dalam memastikan bahwa penumpang mendapatkan pengalaman penerbangan yang nyaman, informatif, dan memuaskan, baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan.

#### **4. *Baggage Service***

Petugas *Baggage Service*, sering juga disebut petugas *Lost and Found*, adalah personel maskapai atau *ground handling* yang bertugas menangani segala permasalahan yang berkaitan dengan bagasi penumpang, baik itu bagasi hilang (*lost baggage*), bagasi tertukar, terlambat tiba (*delayed baggage*), maupun bagasi rusak (*damaged baggage*). Unit ini berada di bawah divisi pelayanan penumpang dan berperan sebagai penanggung jawab utama dalam penanganan keluhan terhadap bagasi tercatat setelah proses kedatangan. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya terjadi karena kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airlines atau salah muat bagasi ke penerbangan lain.

##### **4.1.2 Prosedur Pelayanan**

###### **1. *Check-in Counter***

Berdasarkan pada pelaksanaan *On The Job Training* pada unit *Check-in Counter* terdapat beberapa prosedur diantaranya, yaitu:

- **Persiapan Counter**  
Petugas membuka counter 2 jam sebelum waktu keberangkatan. Pengaktifan sistem dan perlengkapan kerja seperti *boarding pass*, tag bagasi, dan stiker *fragile* dipersiapkan.
- **Pemeriksaan Dokumen**  
Penumpang menyerahkan tiket dan kartu identitas kepada petugas. Petugas memverifikasi kesesuaian data dan mengecek status reservasi melalui sistem.

- **Penimbangan dan Penerimaan Bagasi**  
Bagasi penumpang ditimbang dan diberi *baggage tag*. Jika bagasi melebihi batas, petugas akan memberitahukan biaya kelebihan bagasi (*excess baggage*).
- **Penerbitan *Boarding Pass***  
*Boarding pass* dicetak dan diserahkan kepada penumpang, beserta informasi *gate*, *seat number*, dan waktu *boarding*.
- **Pemeriksaan Ukuran Bagasi Kabin**  
Apabila diperlukan, bagasi kabin diperiksa menggunakan *Baggage Test Unit*/ waktu di penimbangan saat penimbangan bagasi tercatat. Jika melebihi ukuran, penumpang diminta memasukkan ke bagasi tercatat.
- **Penutupan *Counter* (Flight Closure)**  
Setelah waktu *check-in* berakhir, petugas menutup penerbangan dan mencetak *passenger manifest*.

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

Berdasarkan pada pelaksanaan *On The Job Training* pada unit *Boarding Gate* terdapat beberapa prosedur diantaranya, yaitu:

- **Persiapan Area *Gate***  
Petugas memastikan peralatan seperti *scanner boarding pass*, pengeras suara, dan *passenger manifest* telah siap.
- **Pemeriksaan *Boarding Pass* dan Identitas**  
Penumpang dipanggil sesuai urutan prioritas (penumpang khusus, bisnis, ekonomi). *Boarding pass* discan untuk registrasi keberangkatan.
- **Validasi Data Penumpang**  
Data penumpang yang sudah *boarding* akan tercatat dalam sistem dan dilaporkan ke kru kabin.
- **Pemeriksaan Akhir Ukuran Bagasi Kabin**  
Untuk menjaga keamanan kabin, petugas kembali memverifikasi ukuran bagasi kabin secara visual, dan jika perlu menggunakan BTU.

- Koordinasi *Final Check* dan *Flight Closure*

Setelah semua penumpang *boarding*, petugas gate menyampaikan jumlah akhir penumpang ke PIC dan menyerahkan *manifest*.

### 3. *Customer Service*

Berdasarkan pada pelaksanaan *On The Job Training* pada unit *Customer Service* terdapat beberapa prosedur diantaranya, yaitu:

- Penerimaan dan Penanganan Keluhan Penumpang

Petugas menerima keluhan secara langsung dan mencatat dalam form pengaduan. Keluhan bisa berupa keterlambatan, perubahan jadwal, masalah kursi, atau bagasi.

- Pelayanan Penumpang Berkebutuhan Khusus

Menyediakan bantuan untuk penumpang lansia, ibu hamil, anak-anak tanpa pendamping (UM), serta penyandang disabilitas, mulai dari *check-in* hingga *boarding*.

- Pemberian Informasi Penerbangan

Menyampaikan informasi terbaru terkait perubahan *gate*, *delay*, atau pembatalan penerbangan.

- Koordinasi dengan Unit Terkait

*Customer service* berkoordinasi dengan *check-in*, *gate*, *baggage service* untuk menyesuaikan kebutuhan penumpang.

### 4. *Baggage Service*

Berdasarkan pada pelaksanaan *On The Job Training* pada unit *Baggage Service* terdapat beberapa prosedur diantaranya, yaitu:

- Penerimaan Laporan Masalah Bagasi

Petugas menerima laporan dari penumpang terkait bagasi yang hilang, tertukar, terlambat, atau rusak. Petugas mencatat detail laporan dan membuat PIR (*Property Irregularity Report*). Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan *boarding pass* serta KTP atau kartu identitas. Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak



airline akan melakukan pencarian tracing. Setelah bagasi ditemukan airline bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airline sendiri.

- Koordinasi Antarbandara

Petugas melakukan koordinasi dengan bandara asal dan *transit* untuk memastikan lokasi terakhir bagasi.

- Pengembalian Bagasi ke Penumpang

Jika bagasi ditemukan, petugas mengatur pengantaran atau menghubungi penumpang untuk pengambilan. Dokumen serah-terima dicatat.

- Kompensasi atau Klaim Ganti Rugi

Jika bagasi dinyatakan hilang permanen atau rusak parah, petugas menjelaskan prosedur klaim ganti rugi kepada penumpang sesuai kebijakan perusahaan.

#### 4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT

##### 1. *Chek-in Counter*

Kegiatan pelaksanaan *On The Job Training* di unit *Check-in Counter* berlangsung ± selama 3 minggu. Selama pelaksanaan *On The Job Training* penulis mengikuti setiap kegiatan kerja yang dilakukan. Saya ikut terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan pelayanan penumpang sebelum keberangkatan. Saya membantu petugas dalam proses verifikasi identitas penumpang, mencetak boarding pass, serta memasang label dan tag bagasi pada barang yang akan dimasukkan ke bagasi tercatat. Saya juga mempelajari *Baggage Test Unit* untuk memeriksa apakah bagasi kabin penumpang sesuai dengan standar ukuran yang ditentukan maskapai. Jika terdapat kelebihan ukuran, saya membantu mengarahkan penumpang untuk melakukan penyesuaian atau memasukkan barang ke bagasi tercatat. Selain itu, saya juga memperhatikan alur antrian penumpang agar tetap tertib dan sesuai waktu pelayanan. Dan mengikuti *briefing* untuk memperlancar dan *update* proses penerbangan yang terjadi di hari tersebut.

## 2. *Boarding Gate*

Kegiatan pelaksanaan *On The Job Training* di unit *Boarding Gate* berlangsung  $\pm$  selama 3 minggu. Selama pelaksanaan *On The Job Training* penulis mengikuti setiap kegiatan kerja yang dilakukan. Pada unit *Boarding Gate*, yang juga saya jalani selama kurang lebih tiga minggu, saya membantu proses boarding dengan mengarahkan penumpang menuju pesawat secara teratur sesuai pemanggilan. Saya turut melakukan *profiling* terhadap bagasi kabin penumpang yang tidak sesuai dengan kebijakan maskapai, misalnya koper yang terlalu besar atau membawa barang melebihi batas ketentuan. Dalam situasi tersebut, saya membantu menginformasikan kepada penumpang bahwa barang tersebut harus dimasukkan ke dalam bagasi tercatat. Dan mengikuti *briefing* untuk memperlancar dan *update* proses penerbangan yang terjadi di hari tersebut.

## 3. *Customer Service*

Kegiatan pelaksanaan *On The Job Training* di unit *Boarding Gate* berlangsung  $\pm$  selama 3 minggu. Selama pelaksanaan *On The Job Training* penulis mengikuti setiap kegiatan kerja yang dilakukan. Saya membantu menjelaskan informasi seputar jadwal penerbangan, lokasi gate keberangkatan, dan perubahan jadwal atau delay. Di unit ini, saya belajar pentingnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah, serta kesabaran dalam menghadapi berbagai karakter penumpang. Dan mengikuti *briefing* untuk memperlancar dan *update* proses penerbangan yang terjadi di hari tersebut.

## 4. *Baggage Service*

Kegiatan pelaksanaan *On The Job Training* di unit *Boarding Gate* berlangsung  $\pm$  selama 3 minggu. Selama pelaksanaan *On The Job Training* penulis mengikuti setiap kegiatan kerja yang dilakukan. Saya terlibat dalam kegiatan penanganan bagasi penumpang yang mengalami masalah seperti hilang, tertukar, atau rusak. Saya membantu mencocokkan claim tag milik penumpang dengan baggage tag pada barang yang ditemukan untuk memastikan kesesuaian identitas pemilik bagasi. Selain itu, saya juga mengamati petugas dalam proses pengisian *Property Irregularity Report*, melacak keberadaan bagasi menggunakan sistem, serta menangani pengembalian barang kepada penumpang. Saya turut mempelajari

prosedur klaim kompensasi untuk penumpang yang mengalami kerusakan atau kehilangan bagasi, dan bagaimana berkoordinasi dengan bandara lain dalam proses pencarian. Unit ini memberikan pemahaman penting tentang ketelitian dan tanggung jawab dalam menangani barang milik penumpang.

#### 4.2 Jadwal

*On The Job Training* yang dilaksanakan oleh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara terhitung dari tanggal 06 Mei 2025 – 4 Juli 2025 di beberapa unit meliputi *Check-in Counter*, *Boarding Gate*, *Baggage Service*, dan *Customer Service*. Berikut jadwal OJT penulis per unitnya adalah sebagai berikut:

1. *Check-in Counter & Boarding Gate*

Kegiatan pelaksanaan *On The Job Training* di unit *Check-in Counter & Boarding Gate* berlangsung ± selama 3 minggu. Unit *Check-in Counter & Boarding Gate* mulai dari Mei (2) 2025 – Mei (3) 2025 dan Juni (4) 2025 dengan jadwal *Office Hour* (08.00 – 17.00).

2. *Customer Service*

Kegiatan pelaksanaan *On The Job Training* di *Customer Service* berlangsung ± selama 2 minggu. Unit *Customer Service* mulai dari Mei (4) 2025 – Juni (1) 2025 dengan jadwal *Office Hour* (08.00 – 17.00).

3. *Baggage Service*

Kegiatan pelaksanaan *On The Job Training* di *Baggage Service* berlangsung ± selama 3 minggu. Unit *Baggage Service* mulai dari Juni (2) 2025 – Juni (3) 2025 dengan jadwal *Office Hour* (08.00 – 17.00).





belakang. Hal ini tentu menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama, penumpang merasa kurang nyaman, dan berpotensi mengganggu ketepatan waktu boarding.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan dan fungsi *Baggage Test Unit* sangat penting dalam menunjang efisiensi dan akurasi penanganan bagasi kabin, serta berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan maskapai kepada penumpang. Oleh karena itu, perlu dilakukan optimalisasi penggunaan *Baggage Test Unit* sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja operasional penanganan bagasi, khususnya di maskapai PT Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.



Gambar 4.11 BTU Error



Gambar 4.12 Penumpang Tidak Bisa Menggunakan BTU



Gambar 4.13 Kondisi Jam Sibuk



Gambar 4.14 Penumpang Mengantri Kembali

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Dalam menyelesaikan permasalahan mengenai kerusakan *Baggage Test Unit* yang berdampak pada terhambatnya proses pemeriksaan bagasi kabin penumpang perlu ditangani secara cepat dan sistematis sesuai dengan prosedur internal maskapai PT Citilink Indonesia. Karena peralatan seperti BTU termasuk dalam sarana pendukung pelayanan operasional yang bersifat standar dan wajib tersedia di area *check-in* maupun *boarding gate*, maka keberadaannya tidak bisa diabaikan.

Langkah awal yang dilakukan oleh pihak ground handling atau petugas operasional Citilink di lapangan adalah membuat laporan resmi atas kondisi BTU yang rusak. Laporan tersebut mencakup informasi sebagai berikut:

- Identitas peralatan (BTU),
- Lokasi dan unit pengguna,
- Tanggal dan kronologi kerusakan,
- Dampak operasional yang ditimbulkan,
- Dokumentasi visual (foto kerusakan),
- Tindakan sementara yang telah dilakukan.

Setelah laporan lengkap dibuat, dokumen tersebut dikirimkan ke Kantor Pusat PT Citilink Indonesia, khususnya ke bagian *Technical Support atau Asset Management* yang bertanggung jawab atas pengadaan dan pemeliharaan fasilitas pendukung operasional di seluruh bandara tempat Citilink beroperasi.

Selanjutnya, pihak pusat akan melakukan evaluasi teknis, apakah BTU yang rusak memungkinkan untuk diperbaiki atau harus diganti dengan unit baru. Pusat akan menginstruksikan perbaikan melalui vendor lokal yang ditunjuk, atau mengirimkan teknisi yang berwenang. Namun, jika kerusakan sudah tidak dapat diperbaiki secara efektif atau berpotensi mengganggu standar pelayanan maskapai, maka pusat akan mengirimkan unit BTU pengganti ke bandara yang bersangkutan sebagai solusi jangka panjang.

Selama proses tersebut berlangsung, pihak operasional di lapangan tetap menjalankan langkah-langkah mitigasi, seperti melakukan pengecekan manual dengan bantuan alat timbang atau mengarahkan penumpang untuk mengukur secara

visual berdasarkan kebijakan ukuran maksimal yang diperbolehkan. Meskipun tidak seoptimal penggunaan BTU, langkah ini tetap dilakukan demi menjaga kelancaran proses *check-in* dan *boarding*. Melalui penyampaian laporan dan koordinasi yang baik antara unit lapangan dan kantor pusat, maka permasalahan kerusakan BTU dapat diselesaikan sesuai prosedur internal perusahaan, sehingga kinerja pelayanan dan efisiensi penanganan bagasi tetap terjaga dan tidak mengganggu kepuasan penumpang.

Selain itu sementara ini juga terdapat timbangan manual yang dipakai untuk menimbang bagasi cabin penumpang sehingga bisa membantu petugas check in dalam mengukur berat bagasi kabin penumpang. Namun tetap diperlukannya *Baggage Test Unit* digital dikarenakan pada alat penimbang manual tidak seakurat *Baggage Test Unit* yang sudah digital.



Gambar 4.15 Timbangan Manual

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

#### **5.1.1 Kesimpulan Permasalahan**

Permasalahan kerusakan *Baggage Test Unit* di area *check-in* maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang berdampak langsung terhadap kelancaran proses pelayanan penumpang, khususnya dalam hal pemeriksaan berat dan dimensi bagasi kabin. Tidak berfungsinya BTU mengakibatkan ketidakefisienan proses check-in, penumpang harus mengulang antrean setelah mengurangi barang, dan timbulnya ketidaknyamanan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Masalah ini menunjukkan pentingnya kesiapan fasilitas pendukung dalam menunjang standar operasional pelayanan maskapai.

#### **5.1.2 Kesimpulan Keseluruhan**

Berdasarkan pelaksanaan *On The Job Training* di PT Citilink Indonesia yang berlangsung di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, saya memperoleh pengalaman dan wawasan yang sangat berharga terkait operasional pelayanan penumpang di berbagai unit seperti *Check-in Counter*, *Boarding Gate*, *Customer Service*, dan *Baggage Service*. Melalui keterlibatan langsung dalam proses pelayanan tersebut, saya dapat memahami pentingnya kerja sama tim, ketelitian, ketepatan waktu, serta penerapan prosedur standar dalam memastikan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Pengalaman ini juga memperkuat kompetensi saya sebagai taruna program studi Manajemen Transportasi Udara, khususnya dalam memahami alur kerja dunia aviasi secara praktis dan profesional.

### **5.2 Saran**

#### **5.2.1 Saran Permasalahan**

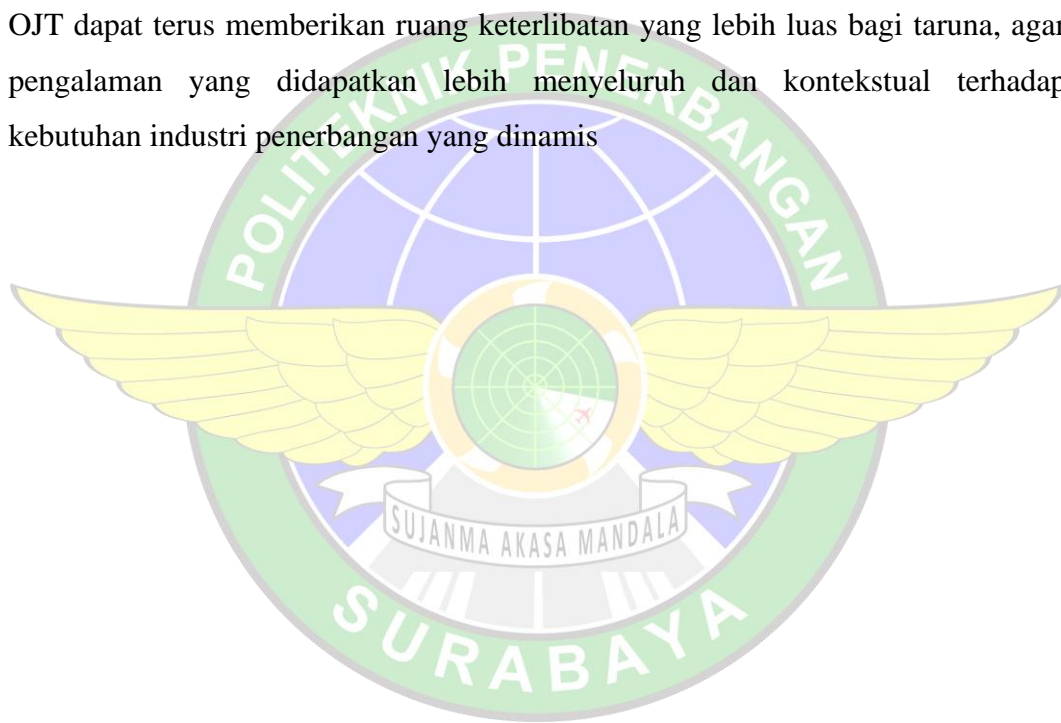
Disarankan agar pihak operasional maskapai segera melaporkan kerusakan BTU secara resmi dan terstruktur ke kantor pusat sesuai dengan prosedur perusahaan, agar dilakukan perbaikan atau penggantian unit. Selain itu, penting juga untuk memastikan adanya alat bantu alternatif seperti timbangan manual dan pengukuran visual sementara yang dapat digunakan saat alat utama rusak. Pihak pusat juga disarankan untuk secara berkala melakukan pengecekan kondisi



peralatan pendukung operasional di setiap bandara untuk mencegah terjadinya kerusakan yang tidak terdeteksi lebih awal. Optimalisasi fungsi BTU akan sangat membantu dalam menunjang efisiensi dan akurasi penanganan bagasi kabin serta menjaga citra pelayanan maskapai secara keseluruhan.

### **5.2.2 Saran Keseluruhan**

Untuk mendukung efektivitas program OJT di masa yang akan datang, diharapkan adanya peningkatan arahan atau pembekalan dari instansi pendidikan sebelum turun ke lapangan, sehingga taruna dapat lebih siap dalam memahami lingkungan kerja. Selain itu, diharapkan maskapai atau unit tempat pelaksanaan OJT dapat terus memberikan ruang keterlibatan yang lebih luas bagi taruna, agar pengalaman yang didapatkan lebih menyeluruh dan kontekstual terhadap kebutuhan industri penerbangan yang dinamis



## DAFTAR PUSTAKA

- Asep hidayat & m, I. (2022). *OPTIMALISASI PENYUSUNAN DAN PEMBUATAN LAPORAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE*. 11(1).
- Lisma, V. (2024). *OPTIMALISASI PENANGANAN WILDLIFE HAZARD GUNA MENINGKATKAN KEAMANAN PENERBANGAN PADA RUNWAY DI BANDAR UDARA KELAS 1 UTAMA JUWATA MENINGKATKAN KEAMANAN PENERBANGAN PADA RUNWAY DI BANDAR UDARA KELAS 1 UTAMA JUWATA*.
- Nia Andriani. (2023). Analisis Penanganan Operasional Baggage Handling System Dalam Meningkatkan Keamanan Bagasi Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Nusa Tenggara Barat. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(4), 73–80. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i4.69>
- SEJARAH ANGKASA PURA INDONESIA. (2024). InJourney Airports. <https://www.injourneyairports.id/about/profile>
- Wahjono, S. I. (2022). Struktur Organisasi. *Struktur Organisasi*, April. [https://pemerintahan.malangkota.go.id/?page\\_id=10](https://pemerintahan.malangkota.go.id/?page_id=10)

## LAMPIRAN

### 1. Lampiran 1 Kegiatan *On The Job Training*

#### *Check-in Counnter & Boarding Gate*



**Membantu Melayani Penumpang**



**Mengikuti Briefing**



**Membantu Mengarahkan Penumpang**



**Membantu Melabel bagasi**



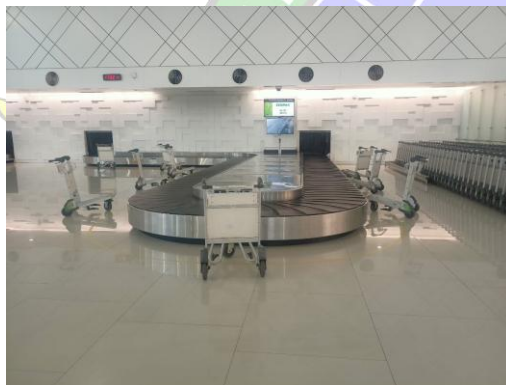
**Membantu Ketika Terjadi Delay**

## Customer Service



## Membantu Melayani Penumpang

### Baggage Service



### Membantu Persiapan Area Baggage Service



### Membantu Mencocokkan Barang Penumpang

## 2. Lampiran 2 Jadwal Kegiatan OJT 2

### JADWAL KEGIATAN ON THE JOB TRAINING II (AIRLINE OPERATIONAL) PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

NO	KEGIATAN	BULAN											
		I				II				III			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tiba di lokasi OJT												
2	Melaporkan kedatangan Peserta kepada Pimpinan Cabang Perusahaan Maskapai Penerbangan untuk mendapatkan pengarahan												
3	Peserta diserahkan kepada Pejabat yang ditunjuk/ On the Job Training Instructor (OJTI)/ Supervisor/ Senior												
4	Pemberian pembekalan materi mengenai Standard Operating Procedure (SOP) lokal operasional maskapai penerbangan dan prosedur lainnya oleh personel yang ditunjuk sebagai On the Job Training Instructor (OJTI)												
5	Observasi pada unit-unit terkait lainnya												
6	Observasi operasional maskapai penerbangan pada unit dimana dilaksanakan OJT												
7	Melaksanakan Operasional Maskapai Penerbangan dibawah Supervisi dan/atau pendamping oleh personel yang ditunjuk sebagai On the Job Training Instructor (OJTI)												
8	Bimbingan penyusunan laporan OJT												
9	Penyusunan laporan OJT												
10	Penetapan nilai akhir OJT												
11	Liburan Semesteran*												

