

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KETERLAMBATAN PENUMPANG SAAT BOARDING  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**INSEREN FEMAYA RUMAKIEK  
NIT. 30622090**

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

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KETERLAMBATAN PENUMPANG SAAT BOARDING  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**INSEREN FEMAYA RUMAKIEK  
NIT. 30622090**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**

**KETERLAMBATAN PENUMPANG SAAT BOARDING**

Oleh :

**INSEREN FEMAYA RUMAKIEK**  
**NIT. 30622090**

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

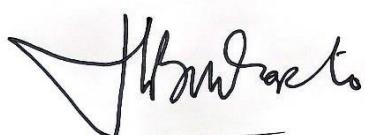
Disetujui Oleh :

Supervisor/OJTI



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

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,  
Station Manager PT. Citilink Indonesia  
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta  
Cengkareng

  
RUDI RAMLI  
NIK. 301132

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 4 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*.

Tim Penguji,

Ketua



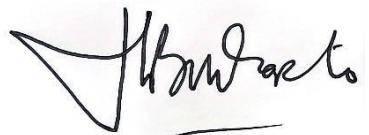
PEPPY AJI, S.Pd., M.M  
NIK. 300898

Sekretaris



SETIAWATI HANDAYANI  
NIK. 302345

Anggota



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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayahNya, Laporan On The Job Training “Analisi Faktor Mempengaruhi Keterlambatan Penumpang saat Boarding”.

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

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

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

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

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

Cengkareng, 25 Juni 2025



INSEREN FEMAYA RUMAKIEK  
NIT. 30622090

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.2.1 Maksud dari kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	2
1.2.2 Tujuan dari kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT .....	4
2.1 Sejarah Singkat .....	4
2.2 Data Umum .....	6
2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia .....	8
2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia .....	9
2.5 Logo PT. Citilink Indonesia .....	10
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia .....	11
BAB III TINJAUAN TEORI .....	15
3.1 Maskapai Penerbangan .....	15
3.2 <i>On Time Performance</i> (OTP) .....	16
3.3 Standar Operasional Prosedur .....	17
BAB IV LINGKUP PELAKSANAAN OJT .....	18
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT .....	18
4.1.1 Wilayah Kerja .....	18
4.2 Jadwal Pelaksanaan .....	26
4.2.1 Jadwal <i>On the Job Training Bulan Mei 2025</i> .....	26
4.2.2 Jadwal <i>On the Job Training Bulan Juni 2025</i> .....	26
4.2.3 Waktu Pelaksanaan .....	27
4.3 Permasalahan .....	27
4.3.1 Penumpang Menyepelekan Waktu <i>Boarding</i> .....	27

4.4 Penyelesaian Masalah .....	29
BAB V PENUTUP .....	37
5.1 Kesimpulan .....	37
5.1.1 Kesimpulan BAB IV .....	37
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> .....	37
5.2 Saran	38
5.2.1 Saran BAB IV.....	38
5.2.2 Saran Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> .....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	39
LAMPIRAN .....	40

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Pesawat Udara PT. Citilink Indonesia .....	4
Gambar 2.2 Logo PT. Citilink Indonesia.....	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia .....	11
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Station Cengkareng .....	11
Gambar 4. 1 Jadwal Dinas <i>On the Job Training Bulan Mei 2025</i> .....	26
Gambar 4. 2 Jadwal Dinas <i>On the Job Training Bulan Juni 2025</i> .....	26

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia .....	6
Tabel 2. 2 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia .....	8
Tabel 2.3 Daftar Nama Pegawai FOO Citilink.....	12
Tabel 2.4 Daftar Nama Pejabat PT. Citilink Indonesia Station Cengkareng .....	12
Tabel 2.5 Daftar Nama Pegawai PT. Citilink Indonesia di Station Cengkareng ....	12

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pembukaan OJT II .....	40
Lampiran 2 <i>Customer Service</i> .....	40
Lampiran 3 Memasang Label Bagasi .....	40
Lampiran 4 Area <i>Check In Counter</i> .....	41
Lampiran 5 Area kasir <i>Check In Counter</i> .....	41
Lampiran 6 Area <i>Lost and Found</i> .....	41
Lampiran 7 Pengecekan Label Bagasi .....	42
Lampiran 8 <i>Customer Service Area Gate</i> .....	42
Lampiran 9 <i>Loading – Un Loading</i> .....	42
Lampiran 10 <i>Breafing Pilot</i> .....	43
Lampiran 11 Pengecekan Label bagasi .....	43

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

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

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

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang paling diminati masyarakat karena efisiensinya dalam menempuh jarak jauh dalam waktu singkat. Seiring meningkatnya jumlah penumpang pesawat setiap tahunnya, efisiensi operasional di bandara menjadi faktor penting untuk menjaga ketepatan waktu keberangkatan pesawat. Salah satu tahapan penting dalam operasional penerbangan adalah proses boarding, yaitu saat penumpang memasuki pesawat melalui gate yang telah ditentukan.

Namun, dalam pelaksanaannya, keterlambatan penumpang saat boarding masih sering terjadi dan menjadi salah satu penyebab terganggunya jadwal keberangkatan pesawat. Keterlambatan ini tidak hanya berdampak pada maskapai dan operasional bandara, tetapi juga merugikan penumpang lain yang telah datang tepat waktu. Situasi ini menuntut adanya perhatian khusus, mengingat keterlambatan boarding dapat berdampak pada keterlambatan penerbangan (*flight delay*) yang pada akhirnya mengganggu keseluruhan jadwal penerbangan.

Berbagai faktor dapat memengaruhi keterlambatan penumpang saat boarding, mulai dari kurangnya informasi atau sosialisasi terkait jadwal boarding, ketidaktahuan lokasi gate keberangkatan, perilaku santai dari penumpang, hingga keterbatasan jumlah petugas darat yang membantu proses boarding. Faktor-faktor tersebut perlu dianalisis secara menyeluruh agar dapat ditemukan solusi yang efektif untuk mengurangi atau bahkan mencegah keterlambatan di tahap boarding.

Melalui kegiatan *On the Job Training* (OJT), penulis mendapatkan kesempatan untuk mengamati dan terlibat langsung dalam proses pelayanan penumpang, khususnya terkait pengelolaan keterlambatan penumpang saat boarding. Laporan ini disusun untuk menggambarkan bagaimana peran layanan pelanggan dalam meningkatkan penumpang terhadap pentingnya ketepatan waktu boarding, serta tantangan yang dihadapi dalam upaya mencegah keterlambatan tersebut.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

### 1.2.1 Maksud dari kegiatan On the Job Training (OJT)

1. Sebagai salah satu syarat lulus mata kuliah pada kurikulum Prodi Manajemen Transportasi Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Membentuk karakter yang bertanggung jawab, disiplin dan beretika yang baik serta dapat bersosialisasi dalam dunia kerja.
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi atau perusahaan lainnya.

4. Untuk mengaplikasikan dan implementasi serta keterampilan yang ditelah diperoleh selama masa pendidikan secara langsung di lapangan, sehingga dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan dan dapat dijadikan sebagai pengalaman dan pengetahuan berdasarkan fakta yang ada.
5. Mengetahui permasalahan yang ada di dunia kerja serta cara penyelesaiannya.

### **1.2.2 Tujuan dari kegiatan *On the Job Training* (OJT)**

1. Memperoleh pengalaman nyata dari perusahaan industri sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di Lokasi *OJT*.
3. Menerapkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.
5. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja perusahaan / industri.
6. Mengenal tipe-tipe organisasi, manajemen operasi kerja perusahaan / industri serta budaya perusahaan / industri.
7. Memperoleh umpan balik dari perusahaan / industri untuk pemantapan pengembangan kurikulum di program studi.

## BAB II

### PROFIL LOKASI OJT

#### 2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2.1 Pesawat Udara PT. Citilink Indonesia

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

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

Pada tahun 2017, struktur kepemilikan Citilink mengalami perubahan penting yang diformalkan dalam Akta Nomor 62 tertanggal 26 Oktober 2017. Berdasarkan dokumen tersebut, kepemilikan saham Citilink dibagi menjadi

98,65% dimiliki oleh Garuda Indonesia, dan 1,35% dimiliki oleh Aerowisata. Struktur ini semakin mengukuhkan posisi Citilink sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group dan memberikan landasan kuat untuk memperluas armada serta jaringannya.

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

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

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

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

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

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

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

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

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Jenis pesawatnya termasuk :

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

## 2.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

DATA UMUM		
A	Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
B	Didirikan	Tahun 2021
C	Dasar Hukum	PT Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan

		pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independent tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".
D	Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
E	Kode ICAO Designation	CTV
F	Kode IATA Flight	QG
G	Jumlah Armada	61 Unit Pesawat
H	Rute Penerbangan	330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota.

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

### 2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

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

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

Tabel 2. 2 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP Delay Management.
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama

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

#### 2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

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

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

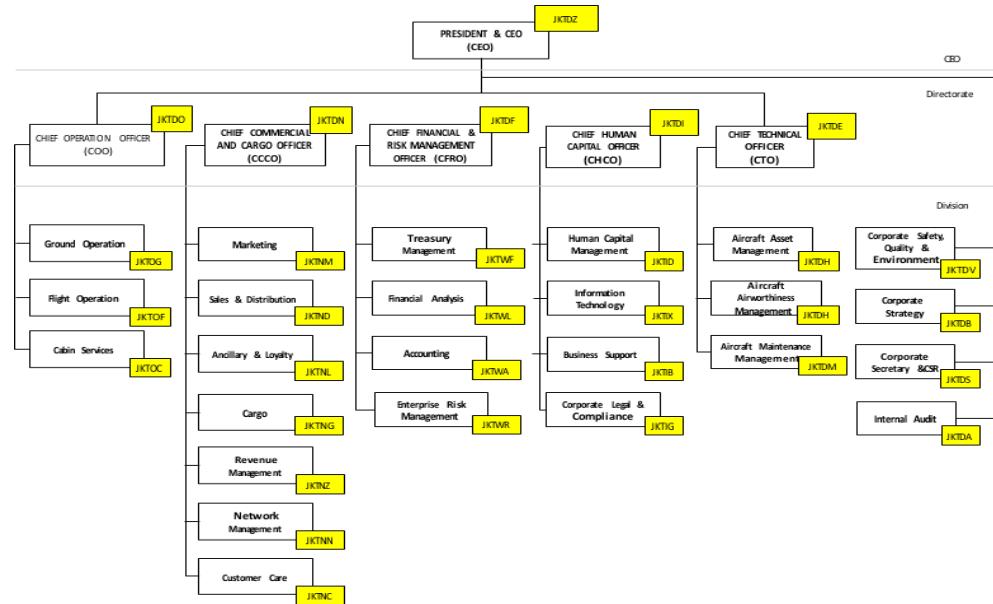
## 2.5 Logo PT. Citilink Indonesia



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

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

## 2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Gambar tersebut menunjukkan struktur jabatan PT. Citilink Indonesia.

## BAB III

### TINJAUAN TEORI

#### 3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang menyediakan jasa layanan transportasi udara untuk perjalanan penumpang dan barang. Perusahaan ini memiliki atau menyewa pesawat terbang untuk menyediakan layanan tersebut dan dapat membentuk kemitraan atau aliansi dengan maskapai lain untuk saling menguntungkan.

Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda "maatschappij," yang berarti perusahaan. Dalam konteks penerbangan, maskapai mencakup berbagai profesi seperti pilot, pramugari, dan staf ground handling, yang semuanya merupakan bagian dari struktur organisasi maskapai penerbangan.

Maskapai penerbangan dapat dikategorikan berdasarkan jenis layanannya, antara lain:

- Maskapai *Full Service*: Perusahaan penerbangan yang menerapkan konsep pelayanan secara penuh dengan menambahkan layanan bernilai tambah seperti penyediaan makanan, hiburan dalam penerbangan, dan layanan pelanggan eksklusif.
- Maskapai *Low Cost Carrier* (LCC): Maskapai yang menawarkan harga tiket terjangkau dengan layanan minimalis, seperti pengurangan layanan makanan dan penggunaan teknologi informasi untuk efisiensi operasional, namun tetap menjaga standar keselamatan penerbangan.

### **3.2 On Time Performance (OTP)**

On Time Performance adalah suatu keadaan ketika waktu keberangkatan dan waktu kedatangan pesawat udara sesuai dengan yang telah ditetapkan. On Time Performance ini penting karena suatu pesawat udara memiliki nilai guna saat pesawat udara tersebut berada di udara. On Time Performance (OTP) dan keterlambatan memang tidak bisa terpisahkan, karena keterlambatan merupakan kebalikan dari On Time Performance (OTP). On Time Performance (OTP) merupakan ketepatan waktu yang bisa dicapai oleh suatu penerbangan, sedangkan keterlambatan dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Keterlambatan di definisikan sebagai adanya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Sedangkan menurut Eurocontrol (2016), delay is the time lapse which occurs when a planned event does not happen at the planned time. Keterlambatan adalah selang waktu yang terjadi ketika sebuah kenyataan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya.

### **3.3 Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi instruksi tertulis dan terstandarisasi mengenai langkah-langkah pelaksanaan suatu kegiatan atau proses kerja dalam organisasi. Tujuan utama SOP adalah untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kualitas hasil kerja.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam maskapai penerbangan adalah panduan tertulis yang merinci langkah-langkah yang harus diikuti oleh personel maskapai untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional dilakukan secara konsisten, aman, dan efisien. SOP mencakup berbagai kegiatan, mulai dari operasi penerbangan, pemeliharaan pesawat, hingga layanan pelanggan.

Menurut Istyadi Insani (2010), SOP adalah dokumen berisi instruksi tertulis dan terstandar mengenai proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan, termasuk bagaimana, kapan, oleh siapa, dan dengan alat apa layanan tersebut diberikan.

Dalam konteks layanan pelanggan, SOP bertujuan untuk:

- Memberikan konsistensi pelayanan kepada pelanggan.
- Meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan.
- Memberi kejelasan tanggung jawab petugas layanan.
- Memudahkan pelatihan bagi karyawan baru.
- Menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kinerja.

## **BAB IV**

### **LINGKUP PELAKSANAAN OJT**

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

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

###### **4.1.1.1 *Flight Operation Officer (FOO)***

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

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

###### **4.1.1.2 *Station Quality Control (SQC)***

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

Tugas dan Tanggung Jawab :

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

Wewenang:

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

#### **4.1.1.3 Customer Service Assistant**

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

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Memberikan bantuan kepada penumpang di berbagai titik layanan seperti meja check-in, gerbang keberangkatan, dan area kedatangan. Tugas ini termasuk membantu dalam proses tiket, *check-in* bagasi, serta memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan, prosedur boarding, dan fasilitas bandara.
2. Menangani pertanyaan, kekhawatiran, dan keluhan penumpang secara cepat dan profesional. Hal ini melibatkan penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif untuk memberikan informasi yang akurat serta menyelesaikan permasalahan demi kepuasan penumpang.
3. Mematuhi protokol keselamatan dan keamanan serta membantu proses pemeriksaan keamanan sesuai kebutuhan. *Customer Service Assistance* berperan penting dalam memastikan bahwa penumpang mematuhi peraturan dan prosedur keselamatan.
4. Membantu penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, penumpang lanjut usia, penumpang disabilitas, atau mereka yang memerlukan bantuan medis. Hal ini dapat mencakup pengaturan bantuan kursi roda, koordinasi dengan staf maskapai, atau menyediakan dukungan tambahan sesuai kebutuhan.

5. Berkolaborasi dengan staf maskapai dan personel bandara lainnya untuk memastikan kelancaran operasional dan penyelesaian masalah secara efisien. Termasuk berkomunikasi dengan awak kabin, staf darat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memfasilitasi layanan kepada penumpang.
6. Menjaga standar tinggi layanan pelanggan dengan menciptakan suasana yang ramah dan menyambut bagi penumpang, menjaga kebersihan dan keteraturan di area layanan pelanggan, serta mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan.
7. Melaksanakan berbagai tugas administratif terkait operasi layanan pelanggan, seperti memproses dokumen, memperbarui data penumpang, dan membuat laporan sesuai kebutuhan.
8. Menjual tiket pesawat kepada pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk transaksi langsung di loket tiket, pemesanan daring (*online*), dan melalui telepon. Ini mencakup pemberian informasi terkait penerbangan yang tersedia, tarif, dan pembatasan perjalanan.
9. Membantu pelanggan dalam melakukan reservasi tiket, perubahan jadwal, dan pembatalan sesuai kebutuhan mereka. Tugas ini mencakup penggunaan sistem reservasi berbasis komputer untuk mengecek ketersediaan kursi, memproses pemesanan, dan mencetak tiket.
10. Membantu penumpang dengan kebutuhan atau permintaan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, bantuan kursi roda, atau permintaan khusus lainnya, serta menangani keluhan atau pertanyaan pelanggan secara profesional dan sopan.

11. Mematuhi peraturan dan kebijakan maskapai serta industri yang terkait dengan penjualan tiket, layanan pelanggan, dan keamanan, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku setiap saat.
12. Tetap mengikuti perkembangan terbaru mengenai kebijakan maskapai, struktur tarif, dan tren industri, serta berpartisipasi dalam pelatihan dan kegiatan pengembangan profesional untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.
13. Menjaga standar tinggi layanan pelanggan dengan menciptakan suasana yang ramah dan menyambut bagi penumpang, menjaga kebersihan dan keteraturan di area layanan pelanggan, serta mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan.
14. Melaksanakan berbagai tugas administratif terkait operasi layanan pelanggan, seperti memproses dokumen, memperbarui data penumpang, dan membuat laporan sesuai kebutuhan.
15. Menjual tiket pesawat kepada pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk transaksi langsung di loket tiket, pemesanan daring (*online*), dan melalui telepon. Ini mencakup pemberian informasi terkait penerbangan yang tersedia, tarif, dan pembatasan perjalanan.
16. Membantu pelanggan dalam melakukan reservasi tiket, perubahan jadwal, dan pembatalan sesuai kebutuhan mereka. Tugas ini mencakup penggunaan sistem reservasi berbasis komputer untuk mengecek ketersediaan kursi, memproses pemesanan, dan mencetak tiket.
17. Membantu penumpang dengan kebutuhan atau permintaan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, bantuan kursi roda, atau permintaan khusus lainnya, serta menangani keluhan atau pertanyaan pelanggan secara profesional dan sopan.

18. Mematuhi peraturan dan kebijakan maskapai serta industri yang terkait dengan penjualan tiket, layanan pelanggan, dan keamanan, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku setiap saat.
19. Tetap mengikuti perkembangan terbaru mengenai kebijakan maskapai, struktur tarif, dan tren industri, serta berpartisipasi dalam pelatihan dan kegiatan pengembangan profesional untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Wewenang:

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

#### 4.1.1.1 Pasasi

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

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

Apabila penumpang membawa barang berbahaya (*dangerous goods*), maka barang tersebut wajib dilaporkan untuk diperiksa guna menentukan apakah barang tersebut diizinkan untuk dibawa dalam penerbangan. Penanganan terhadap *dangerous goods* dilakukan oleh pihak AVSEC (*Aviation Security*), dan akan diterbitkan dokumen khusus bernama NOTOC (*Notification to Captain*) sebagai pemberitahuan kepada pilot.

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

#### 4.1.1.2 Ground Handling

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

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

#### Tugas Airside (Pelayanan Pesawat di Apron)

- *Marshalling*: Mengarahkan pesawat saat memasuki apron menuju tempat parkir.
- *Chocking dan Coning*: Memasang pengganjal roda (chock) dan pembatas area aman (cone).

- *Ground Power Unit (GPU)*: Menyediakan sumber listrik untuk pesawat saat di darat.

- *Air Start Unit dan Air Conditioning Unit*: Memberikan dukungan udara tekan dan pendingin udara ke pesawat.
- *Toilet Service & Water Service*: Mengisi air bersih dan mengosongkan toilet pesawat.
- *Loading & Unloading Bagasi*: Memuat dan menurunkan bagasi penumpang dan kargo.
- *Catering Service*: Memuat makanan dan minuman ke dalam pesawat.
- *Pushback & Towing*: Mendorong mundur pesawat saat akan berangkat dari apron.

#### **Tugas Landside (Pelayanan Penumpang dan Dokumen)**

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

Ground handling adalah tulang punggung operasional penerbangan di darat. Pelayanan ini harus dilakukan secara profesional dan tepat waktu karena keterlambatan sedikit saja dapat berdampak pada keseluruhan jadwal penerbangan. Oleh karena itu, petugas ground handling wajib memiliki keterampilan

teknis, kedisiplinan tinggi, dan pemahaman mendalam tentang keselamatan penerbangan.

#### **4.1.1.3 Passenger Service Assistance (PSA)**

*Passenger Service Assistance* (PSA) di Citilink Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, khususnya dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang di bandara. PSA menjadi ujung tombak dalam membangun kesan pertama yang positif terhadap maskapai, karena mereka yang berinteraksi langsung dengan penumpang sebelum dan sesudah penerbangan.

Tugas utama seorang PSA dimulai dari proses check-in. Mereka bertanggung jawab untuk membantu penumpang melakukan proses check-in dengan cepat dan efisien. Mulai dari memverifikasi tiket dan identitas. Mengontrol staff pasasi agar antrian di area *Check in Counter* kondusif.

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

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

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

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

## 4.2 Jadwal Pelaksanaan

### 4.2.1 Jadwal *On the Job Training* Bulan Mei 2025

Nama	MEI																														
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31									
<b>GROUP 1</b>																															
Muh. Zidane Tanjung	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S									
Ramadhan Putra Purwanto	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S									
Reyhan Fazle Mawla	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S									
Inseren Femaya Rumakiek	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S									
Kamila Nuril Najimah P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S									
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S									
<b>GROUP 2</b>																															
Oktiwino Ardyta Prakasa	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M									
Rifan Satria Rizki Ananda	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M									
Rachel Martine Ersya Rumbiak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M									
Jessica Agnes Simanungkalit	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M									
Dian Anggrena Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M									
Aisyah Winda Nautika	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M									
<b>GROUP 3</b>																															
Aditya Arsyatama Baharsyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	P								
Abbiyya Farras Khasyi	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	P								
Damara Zerlina Putri Elysia	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	P								
Giovanni Sarah Surayani Sihite	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	P								
Nazwa Putri Rahmawati	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	P								
Lavenia Febranti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	P								
<b>GROUP 4</b>																															
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Gaih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Anggi Meirisya Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Sekar Harum Kinanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Nur Aulia Putri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
Bintang Rika Wananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P								
<b>GROUP 5</b>																															
Muh. Andy Putra Pratama	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P									
Septian Alvin Andrianto	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P									
Cecilia Rija Manggita S	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P									
Edlyn Fairuz Rofikaz	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P									
Gracyel Abbelllya Christine	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P									
Kharismatul Fazarina	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P									

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

Pada gambar diatas menjelaskan Jadwal Dinas *On the Job Training* pada bulan Mei 2025.

### 4.2.2 Jadwal *On the Job Training* Bulan Juni 2025

Nama	JUNI																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
<b>GROUP 1</b>																															
Muh. Zidane Tanjung	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Ramadhan Putra Purwanto	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Reyhan Fazle Mawla	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Inseren Femaya Rumakiek	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Kamila Nuril Najimah P	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
<b>GROUP 2</b>																															
Oktiwino Ardyta Prakasa	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M						
Rifan Satria Rizki Ananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M						
Rachel Martine Ersya Rumbiak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M						
Jessica Agnes Simanungkalit	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M						
Dian Anggrena Simanjuntak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M						
Aisyah Winda Nautika	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M						
<b>GROUP 3</b>																															
Aditya Arsyatama Baharsyah	L	P	S																												

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

Pada gambar diatas adalah Jadwal Dinas *On the Job Training* pada bulan Juni 2025.

**4.2.3 Waktu Pelaksanaan**

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

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

### **4.3 Permasalahan**

Dalam pelaksanaan operasional tidak selamanya berjalan secara lancar dan mulus, terkadang ada beberapa permasalahan yang ditemui. Dibawah ini penulis menyebutkan permasalahan yang ada selama penulis melaksanakan kegiatan *On the Job Training* terutama tentang ketepatan penumpang saat boarding. Berikut adalah beberapa permasalahan yang terjadi pada saat penumpang boarding.

#### **4.3.1 Kurangnya Kesadaran Penumpang terhadap Ketepatan waktu Boarding**

Keterlambatan penumpang saat proses boarding merupakan salah satu masalah yang sering terjadi dalam operasional penerbangan. Meskipun jadwal boarding telah ditentukan dan diinformasikan melalui boarding pass maupun pengumuman di bandara, masih banyak penumpang yang tidak hadir tepat waktu di boarding gate. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya kesadaran penumpang terhadap pentingnya ketepatan waktu, minimnya perhatian terhadap informasi yang diberikan oleh pihak maskapai, keterlambatan akibat antrean di pemeriksaan keamanan, hingga kesalahan pribadi seperti terlalu lama berada di area komersial bandara atau salah memperkirakan waktu tempuh ke gate. Keterlambatan ini tidak hanya merugikan penumpang yang bersangkutan, tetapi juga dapat mengganggu jadwal penerbangan, menambah beban kerja petugas bandara, dan menurunkan tingkat kepuasan penumpang lainnya yang sudah datang tepat waktu.

#### **4.4 Penyelesaian Masalah**

Penyelesaian dari permasalahan keterlambatan penumpang saat boarding dapat dilakukan dengan menggabungkan berbagai upaya strategis, antara lain meningkatkan edukasi dan kesadaran penumpang tentang pentingnya datang tepat waktu melalui sosialisasi yang intensif, baik secara langsung oleh petugas maupun melalui media informasi di bandara; mengoptimalkan pemanfaatan teknologi seperti aplikasi mobile, SMS pengingat, dan pengumuman digital untuk memberikan notifikasi waktu boarding secara real-time; memperbaiki sistem alur pergerakan penumpang dengan menyediakan penunjuk arah yang jelas dan memperkirakan waktu tempuh menuju gate; serta meningkatkan pengawasan dan koordinasi petugas untuk memantau kehadiran penumpang secara aktif, termasuk melakukan pemanggilan berulang bagi penumpang yang belum hadir, agar proses boarding dapat berjalan efisien, tepat waktu, dan meminimalkan risiko keterlambatan keberangkatan pesawat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan BAB IV**

Setiap operasional memiliki kekurangan dan keterbatasan, dari kekurangan dan keterbatasan itulah suatu perusahaan bisa mengevaluasi kinerja saat sekarang dan untuk kedepannya. Untuk pelayanan yang mumpuni membutuhkan perbaikan-perbaikan yang bisa membuat para pengguna jasa mendapatkan *experience* yang terbaik. Selain dalam pelayanan, selayaknya insan yang taat pada regulasi yang berlaku di negara ini, menyesuaikan dengan standarisasi nasional yang ada dapat mencerminkan suatu pelayanan yang berkualitas dan taat kepada regulasi yang berlaku. Kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa sangat diutamakan untuk branding sebuah perusahaan terbaik.

Disamping itu penulis menyadari kekurangan dalam penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

##### **5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On the Job Training**

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

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran BAB IV

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pihak pengelola bandara perlu secara rutin melakukan kampanye edukasi mengenai pentingnya ketepatan waktu boarding kepada penumpang, baik melalui media sosial, pengumuman audio-visual di area terminal, maupun materi informasi saat proses check-in.
2. Disarankan untuk mengimplementasikan sistem notifikasi otomatis yang dapat mengingatkan penumpang tentang waktu boarding secara real-time melalui aplikasi mobile bandara, SMS, atau perangkat pintar lainnya, guna meminimalkan risiko keterlambatan.
3. Informasi mengenai waktu boarding sebaiknya diperbanyak dan diperjelas di berbagai titik strategis dalam area bandara, dengan desain tampilan yang mudah dibaca dan pengumuman suara yang jelas, terutama di area yang padat dan memiliki tingkat kebisingan tinggi.

### 5.2.2 Saran Pelaksanaan *On the Job Training*

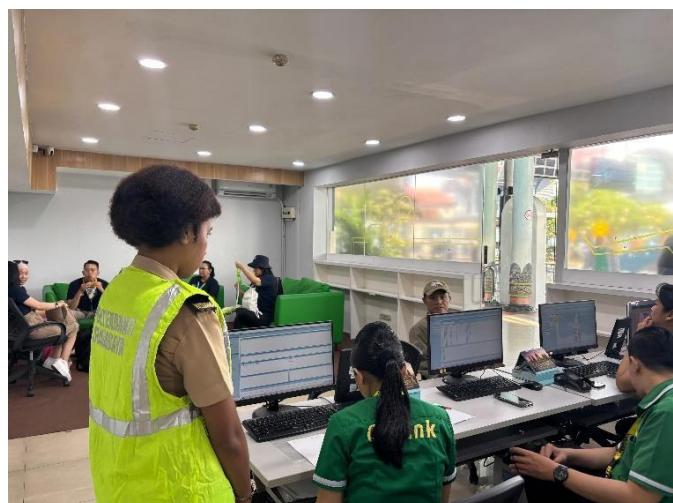
Dalam pelaksanaan *On The Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, penulis perlu adanya saran agar pelaksanaan *On The Job Training* selanjutnya dapat diselenggarakan dengan sebaik mungkin :

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

## LAMPIRAN



Lampiran 1. Kantor Maskapai Citilink Pusat



Lampiran 2. Customer Service



Lampiran 3. Memasang Label Bagasi



Lampiran 4. Area *Check In Counter*



Lampiran 5. Area Kasir *Check In Counter*



Lampiran 6. Area *Lost and Found*



Lampiran 7. Pengecekan label bagasi



Lampiran 8. *Customer Service Area Gate*



Lampiran 9. *Loading – Un Loading*



Lampiran 10. *Breafing Pilot*



Lampiran 11. Pengecekan Tiket Penumpang

