

**KURANGNYA PENGETAHUAN PENUMPANG TERHADAP  
FASILITAS CHECK IN ONLINE DI MASKAPAI  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**OKTWINO ARDYA PRAKASA**  
**NIT.30622095**

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

**KURANGNYA PENGETAHUAN PENUMPANG TERHADAP  
FASILITAS CHECK IN ONLINE DI MASKAPAI  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**OKTWINO ARDYA PRAKASA**  
**NIT. 30622095**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

### KURANGNYA PENGETAHUAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS CHECK IN ONLINE DI MASKAPAI

Oleh :


OKTWINO ARDYA PRAKASA  
NIT. 30622095

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh :

Supervisor

  
PEPPY AJI SIDIYASA, M.M.  
NIK. 300898

Dosen Pembimbing

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

Station Manager PT. Citilink Indonesia  
Bandara Internasional Soekarno Hatta  
Cengkareng

  
RUDI RAMLI  
NIK. 301132

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua




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

Sekretaris



AFRIMALDI  
NIK. 300849

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

Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Ridho, Rahmat, dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menjalani *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dari tanggal 06 Mei 2025 hingga 04 Juli 2025, serta berhasil menyelesaikan laporan *On The Job Training* ini.

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi setelah menyelesaikan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini, banyak bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama pelaksanaan *On The Job Training* ini. antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua saya.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom. M.T. selaku Kaprodi Manajemen Transportasi Udara.
5. Bapak Anton Budiarto, S.E.,M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memonitor serta membimbing kami selama pelaksanaan *On the Job Training*.
6. Bapak Hengki M. Sihombing selaku Komisaris Utama PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
7. Bapak Peppy Aji selaku *Ground Operation Training* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.

8. Bapak Rudi Ramli selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
9. Bapak Yoel F. Selaku *Manager Operation* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
10. Bapak Bachtiyar S. Selaku *Manager Service* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
11. Bapak Muntahsir selaku *Manager Service* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
12. Bapak Afrimaldi selaku Assistant Manager yang telah membimbing kami selama pelaksanaan *On the Job Training*.
13. Seluruh pegawai dan karyawan PT. Citilink Indonesia yang membantu secara langsung maupun tidak langsung kegiatan *On the Job Training*.
14. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) di Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis dari pembaca.

Cengkareng, 25 Juni 2025



OKTWINO ARDYA PRAKASA

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DARTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training ( OJT ).....	1
1.2 Maksud dan Manfaat On the Job Training (OJT) .....	2
BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING .....	4
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia .....	4
2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	5
2.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia .....	6
2.4 Logo PT. Citilink.....	6
2.5 Struktur Organisasi .....	7
BAB III TINJAUAN TEORI .....	7
3.1 Maskapai Penerbangan .....	7
3.2 Pelayanan.....	8
3.3 Kepuasan Pelanggan.....	8
3.4 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	8
BAB IV PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING .....	10
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	10
4.2 Wilayah Kerja .....	10
4.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas On the Job Training (OJT) .....	10
4.3.1 Pasasi .....	10
4.3.2 Flight Operation Officer .....	11
4.3.3 Ground Handling .....	11
4.4 Jadwal dan Kegiatan .....	13
4.5 Permasalahan .....	14

<b>4.6 Penyelesaian Masalah .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>17</b>
<b>5.1 Kesimpulan Bab IV.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT.....</b>	<b>17</b>
<b>5.3 Saran .....</b>	<b>18</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>20</b>





## DARTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Maskapai Citilink.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Logo Citilink .....	6
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia .....	7



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Perusahaan.....	5
Tabel 4.1 Nama pegawai CSA PT. Citilink Station Cengkareng ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Nama pegawai PSA PT. Citilink Station Cengkareng....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Jadwal Dinas OJT .....	14



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training* ( OJT )**

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan bagian integral dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, yang memiliki mandat untuk menyediakan pendidikan diploma profesional di bidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan, Politeknik Penerbangan Surabaya menekankan profesionalisme sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan programnya. Dukungan fasilitas dan tenaga pengajar berkualitas tinggi menjadi landasan penting dalam mencapai tujuan tersebut. Salah satu program studi unggulan yang ditawarkan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara.

Tugas utama Politeknik Penerbangan Surabaya adalah mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara dengan komitmen yang kuat terhadap keselamatan penerbangan. Program studi ini menempatkan pentingnya *On the Job Training* (OJT) sebagai salah satu syarat kelulusan bagi para taruna. Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi, bertujuan untuk menerapkan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri terkait.

Tim pengajar Politeknik Penerbangan Surabaya terdiri dari dosen internal dan dosen tamu yang memiliki reputasi baik dan dianggap profesional dalam membimbing para taruna. Mereka memiliki peran krusial dalam menyampaikan ilmu secara teori dan praktik di kampus, memastikan bahwa setiap peserta didik siap menghadapi tantangan di dunia kerja.

Selain metode pemahaman teori, program studi ini menawarkan kesempatan berharga melalui Praktik Kerja Lapangan, atau yang dikenal dengan istilah *On the Job Training* (OJT). Pada tahap ini, peserta didik dapat mengalami langsung situasi kerja di berbagai daerah yang memiliki fasilitas dan infrastruktur kelistrikan penerbangan. OJT menjadi wadah bagi para peserta didik untuk mengaplikasikan

semua aspek ilmu yang telah dipelajari selama pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Melalui *On the Job Training* (OJT), diharapkan para peserta didik mampu menghadapi berbagai tantangan di lapangan dengan memberikan kontribusi pemikiran baru untuk kemajuan bandar udara. Mereka diundang untuk berpikir kritis dalam menghadapi setiap permasalahan yang muncul, menjadikan pengalaman lapangan sebagai wahana pembelajaran yang tidak hanya memperkaya pengetahuan praktis, tetapi juga membentuk karakter dan sikap profesionalisme yang diperlukan di dunia industri penerbangan.

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

A. Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 5 adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On the Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir
5. Untuk melatih kerja sama taruna dengan personil lain, maupun pada unit-unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

B. Adapun manfaat dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT)
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja

setelah menyelesaikan studinya

3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On The Job Training* (OJT)
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Perusahaan atau Lembaga instansi lainnya.



## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING**

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

PT. Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

Citilink Indonesia didirikan pada tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia dan memulai operasinya pada 16 Juli di rute Jakarta–Surabaya dengan pesawat Fokker F28. Pada tahun 2012, Citilink resmi menjadi maskapai berbiaya hemat (*Low-Cost Carrier/LCC*) setelah memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC) dan mulai menggunakan armada Airbus A320 serta identitas visual baru. Sejak itu, Citilink terus berkembang, termasuk menjadi maskapai pertama yang beroperasi di Bandara Halim Perdanakusuma (2014), dan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 untuk *SOP Delay Management* (2015). Tahun 2016, Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa, dan pada 2017 memulai penerbangan internasional ke Dili serta mendatangkan pesawat A320NEO.

Citilink meraih berbagai penghargaan internasional mulai tahun 2018, seperti predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang 4 dari Skytrax dan APEX serta penghargaan dari *TripAdvisor*. Maskapai ini juga memperluas jaringan internasional ke Malaysia, Kamboja, Australia, Arab Saudi, dan Papua Nugini. Armada Citilink berkembang dengan penambahan pesawat ATR 72-600 dan Airbus A330-900NEO serta mulai mengoperasikan pesawat kargo pada 2020. Saat pandemi, Citilink meraih predikat bintang 5 untuk protokol keselamatan COVID-19 dari *Skytrax* dan sejumlah penghargaan lainnya. Pada 2022–2023, Citilink terus memperluas jaringan, aktif dalam kegiatan lingkungan seperti penanaman mangrove, serta mempertahankan reputasinya dengan meraih penghargaan dari



*Skytrax* secara berkelanjutan.

## 2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Data Perusahaan

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Didirikan	Tahun 2001
Dasar Hukum Pendirian	PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") 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 independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	4C
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian.

### 2.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

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

Misi dari PT. Citilink adalah 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 keramahan Indonesia.

### 2.4 Logo PT. Citilink



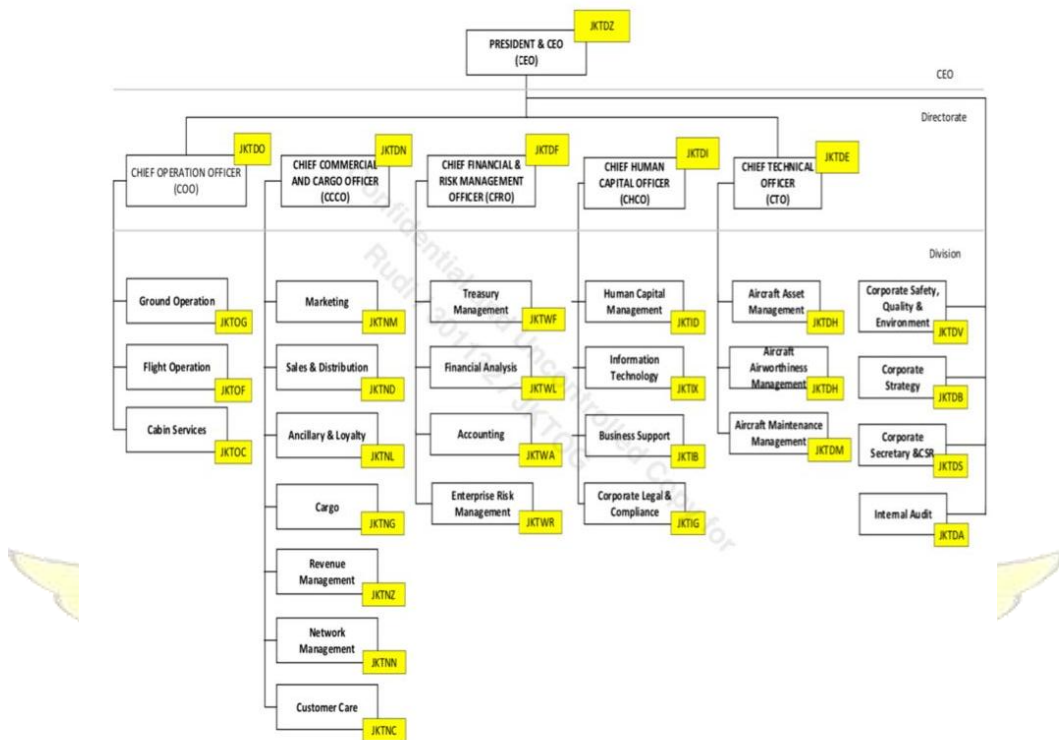
Gambar 2. 1 Logo Citilink

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. PT. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning. Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, dan dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan.



Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

## 2.5 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

## BAB III TINJAUAN TEORI

### 3.1 Maskapai Penerbangan

Menurut (Manurung, 2024) Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan".

### **3.2 Pelayanan**

(Darus, 2019) Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Pelayanan tidak hanya mencakup pemberian bantuan secara fisik, tetapi juga menyangkut aspek sikap, komunikasi, kecepatan, ketepatan, serta keramahan dalam berinteraksi dengan pelanggan atau penumpang. Pelayanan yang baik harus mampu memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan, menjawab pertanyaan dengan jelas, serta menciptakan rasa nyaman bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalisme petugas yang memberikan layanan.

### **3.3 Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Yahya Dewata & Aji Puspitasari, 2022) Kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh penumpang setelah menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan mereka selama menggunakan jasa transportasi udara, khususnya saat berada di lingkungan bandara. Kepuasan ini muncul sebagai hasil dari penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, baik dari segi fasilitas, kenyamanan, ketepatan waktu, hingga sikap dan profesionalisme petugas.

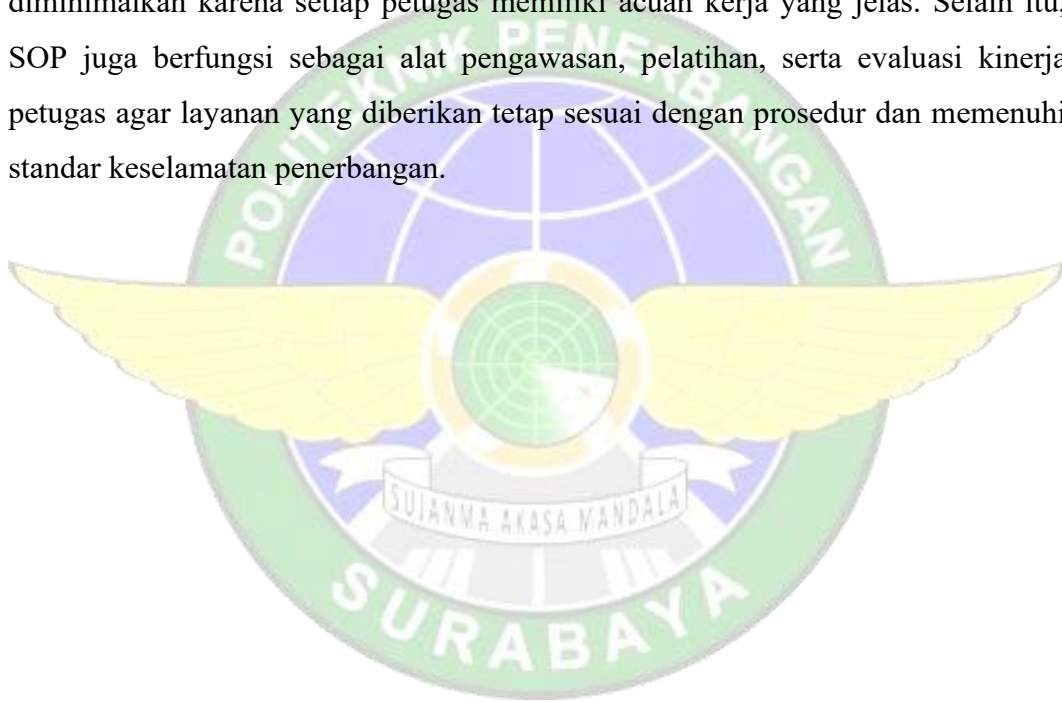
Secara umum, kepuasan penumpang dapat dilihat dari bagaimana pengalaman mereka selama berada di bandara—apakah merasa terbantu, nyaman, aman, dan dihargai. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, maka penumpang cenderung merasa puas. Namun, jika pelayanan jauh di bawah harapan, maka akan timbul rasa kecewa, keluhan, atau bahkan keengganan untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.

### **3.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut (Penerapan et al., 2021) SOP merupakan suatu pedoman atau acuan

untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan berdasarkan indikator-indikator teknis, *administrative* dan *procedural* sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

SOP memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran dan keselamatan penerbangan, salah satunya pada proses *check-in* penumpang. Petugas wajib mengikuti SOP seperti memverifikasi dokumen perjalanan, memastikan kondisi kesehatan penumpang secara visual, dan melaporkan jika ditemukan indikasi penyakit menular. Dengan adanya SOP, potensi kesalahan atau kelalaian dapat diminimalkan karena setiap petugas memiliki acuan kerja yang jelas. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai alat pengawasan, pelatihan, serta evaluasi kinerja petugas agar layanan yang diberikan tetap sesuai dengan prosedur dan memenuhi standar keselamatan penerbangan.



## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING**

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

Ruang lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna/i DIII Manajemen Transportasi Udara (MTU) VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berikut unit kerjanya antara lain meliputi :

1. Unit Pasasi
2. Unit *Flight Operation Officer* (FOO)
3. Unit *Ground Handling*

#### **4.2 Wilayah Kerja**

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di PT. Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Tangerang, Banten.

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

##### **4.3.1 Pasasi**

Pasasi bandara merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan melayani pembelian tiket, mencetak *boarding pass*, mengatur keperluan para penumpang selama berada di darat sebelum naik ke pesawat. Beberapa kegiatan pasasi ada yang dihandle oleh maskapai sendiri, adapula yang dibantu oleh pihak *ground handling*. *Passanger Service Assitant* atau sering disebut dengan PSA merupakan unit dibawah *Station Manager* pada PT. Citilink Indonesia yang menangani bidang pasasi, terutama pada *Check In Counter*.

Tugas            dari            PSA            sendiri            antara            lain            :

*Stand by* pada area *Self Check-In*

- 1) Membantu mengarahkan penumpang untuk *Self Check-In*
- 2) Memberikan informasi mengenai *Self Check-In* kepada penumpang
- 3) Membantu memberikan informasi pintu keberangkatan atau gate pada penumpang
- 4) Mengatur antrian bagasi pada *Counter* Menangani/handle penumpang VIP

yang akan datang ataupun berangkat

- 5) Mengecek ulang *manifest* sebelum disetorkan kepada petugas *Passanger Service Charge* Bandara
- 6) *Stand by* di *Lost and Found* untuk memonitor bagasi yang *show up* dari pesawat yang baru saja landing

Membuat *Take Of Run* sebelum turun duty yang berisi case apa saja yang terjadi saat duty, ketersediaan SDM dan APB.

#### 4.3.2 Flight Operation Officer

FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien. Petugas Flight Operation wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban Flight Operation ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (*Keadaan cuaca, Load Sheet, Flight Plan, dsb.*).

#### 4.3.3 Ground Handling

*Ground Handling* adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “Ground Handling” berasal dari kata “Ground” dan “Handling”. Ground artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. Handling berasal dari kata Hand atau Handle yang artinya tangan atau tangani. To Handle berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. Handling berarti Penanganan atau pelayanan (*Service or To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata “Ground Service”. Ruang lingkup atau batasan pekerjaan Ground Handling, yaitu :

1. Pre-Flight Service



Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandar udara asal (*Origin Station*).

## 2. Post Flight Service

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara tujuan (*Destination*) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama di bandar udara.

## 3. In-Flight Service

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (*on air*), tanggung jawab ini berada di tangan *Pilot in Command* (PiC) beserta awak kabinnya.

Ground Handling mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. *Flight Safety* : Keamanan dan kenyamanan penerbangan
2. *On Time Performance*: Layanan dan ketepatan penerbangan
3. *Customer Satisfaction* : Menjamin kepuasan pengguna jasa
4. *Reliability* : Dapat dipercaya dalam pelayanan

PT. Citilink Indonesia bekerja sama dengan PT. Garuda Angkasa dalam menyerahkan aktivitas *ground handling* pada operasional maskapai penerbangan. Maka dari itu seluruh kegiatan *ground handling* diambil alih oleh PT. Garuda Angkasa. Namun di samping itu PT. Citilink Indonesia tetap memonitor kegiatan *ground handling* itu sendiri melalui personel mereka yang disebut dengan SQC. SQC merupakan *Station Quality Controller*, mereka bertugas untuk mengawasi langsung serta mengatur para *ground staff* dari PT. Garuda Angkasa dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan *ground handling*. Adapun tugas dan tanggung jawab dari *Station Quality Controller* sendiri yaitu :

1. Memonitor flight dari block on sampai block off
2. Membuat movement flight

3. Mengawasi kinerja ground staff
4. Memastikan waktu ground time sesuai dengan SOP

Dalam hal ini taruna *On The Job Training* (OJT) selama bertugas di unit *Ground Handling* bukan terjun langsung bersama PT. Garuda Angkasa namun ikut bersama *Station Quality Controller* yang langsung dinaungi oleh PT. Citilink Indonesia. Adapun kegiatan kami selama menjadi bagian *Station Quality Controller* yaitu sebagai berikut :

1. Membantu memonitor pesawat yang akan landing melalui flightradar24
2. Mencatat waktu block on dan block off pesawat
3. Membantu koordinasi dengan Garuda untuk persiapan penumpang boarding
4. Menyerehkan shipdoc yang akan dibawa terbang oleh pesawat tertentu sesuai tujuannya kepada ground staff
5. Mengawasi proses boarding penumpang kedalam pesawat
6. Memastikan jumlah penumpang yang belum boarding dan juga bagasinya
7. Mengawasi proses loading bagasi dan cargo ke dalam pesawat

#### **4.4 Jadwal dan Kegiatan**

Jadwal pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) taruna/I MTU 7 di PT. Citilink Indonesia *station* Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dilaksanakan dari tanggal 06 Mei hingga 04 Juli 2025. Dengan pembagian 3 hari kerja (pagi,siang, dan malam) dan 2 hari libur.

Tabel 4. 1 Jadwal Dinas OJT bulan Mei

Nama	MEI																														
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31									
GROUP 1																															
Muh. Zidane Tanjung	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S									
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 Fazole 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 Najmilla 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									
GROUP 2																															
Oktiwino Ardya 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 Martince Ersha 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 Anggreni 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									
GROUP 3																															
Aditya Arsiyatama Baharsyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L									
Abbiya Farras Khasyi	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L									
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									
Giovanni Sarah Suryanti Sihite	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L									
Nazwa Putri Rahmawati	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L									
Lavenia Febrianti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L									
GROUP 4																															
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
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									
Sekar Harum Kinati	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
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									
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									
GROUP 5																															
Muh. Andy Putra Pratama	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Septian Alvin Andrianto	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Cecilia Rija Manggita S	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Edlyn Fairuz Rofikaz	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Gracyel Abhelllya Christine	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Kharismatul Fazarina	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									

Tabel 4. 2 Jadwal Dinas OJT bulan Juni

Nama	JUNI																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
GROUP 1																															
Muh. Zidané Tanjung	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Ramadhan Putra Puryanto	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Rayhan Fazole Mawla	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Inseren Femaya Rumiackel	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Makla Nuril Najmilah P	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Zahra Nourul Arikah Adi Putri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
GROUP 2																															
Oktwino Ardyá 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	L	L	P	S	M	M
Rifan Satira Rizki Annada	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	M
Rachel Martinece Ersha Rumiackel	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	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	L	L	P	S	M	M
Dian Anggreni 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	L	L	P	S	M	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	L	L	P	S	M	M
GROUP 3																															
Aditya Arisyatama Baharsyah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	M
Abiyu Farras Khasyi	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	M
Damara Zerlina Putri Elysia	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	M
Giovanni Sarah Suryani Sihite	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	M
Nazwa Putri Rahmawati	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	M
Lavenia Febrianti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	M
GROUP 4																															
Dadang Bondan Kamadla	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Galih Nuswantara	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Anggi Meirisya Solikhah	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Sekar Harum Kinanti	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Nur Aulia Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Bismillah Rika Wananda	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
GROUP 5																															
Muh Andy Putra Pratama	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P
Septian Alvin Andrianto	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P
Cecilia Rija Manggita S	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P
Edlyn Fairuz Refikaz	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P
Gracyel Abbellyia Christine	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P
Kharismatul Fazrina	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P

## 4.5 Permasalahan

Setelah melaksanakan kegiatan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia station Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selama 2 bulan dengan pelaksanaan pada 3 unit, yaitu pasasi, FOO, dan *ground handling*, penulis mendapati permasalahan yang ditemukan di lapangan khususnya unit pasasi.



Meskipun fasilitas check-in online telah disediakan oleh maskapai sebagai salah satu bentuk pelayanan yang efisien dan modern, namun masih banyak penumpang yang belum memanfaatkannya secara optimal. Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT), penulis mengamati bahwa sejumlah penumpang datang ke bandara tanpa melakukan check-in terlebih dahulu melalui aplikasi atau situs resmi maskapai. Hal ini menyebabkan antrian di area check-in counter menjadi panjang, serta memperlambat proses pelayanan.

Permasalahan ini diduga disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan pemahaman penumpang mengenai keberadaan dan manfaat dari fasilitas check-in online, serta kurangnya upaya dari pihak bandara maupun maskapai dalam menyosialisasikan layanan tersebut.

#### **4.6 Penyelesaian Masalah**

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sosialisasi melalui media digital dan cetak, seperti media sosial, aplikasi resmi, banner, serta layar informasi di area bandara. Selain itu, peran petugas juga sangat penting untuk memberikan penyuluhan langsung kepada penumpang, terutama mereka yang belum familiar dengan penggunaan teknologi. Edukasi langsung kepada penumpang juga bisa membantu pemahaman terkait check in online.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan Bab IV**

Dari Permasalahan tersebut, selama melaksanakan *On the Job Training* di Unit Pasasi, dapat disimpulkan bahwa salah satu kendala dalam proses pelayanan penumpang di bandara adalah masih rendahnya pemanfaatan fasilitas check-in online oleh penumpang. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan pemahaman penumpang terhadap manfaat dan cara penggunaan layanan tersebut, serta adanya penumpang yang belum terbiasa menggunakan teknologi (gaptek). Akibatnya, banyak penumpang yang datang ke bandara belum melakukan check in yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pihak maskapai dan pengelola bandara untuk meningkatkan sosialisasi, menyediakan bantuan langsung di lapangan, serta menciptakan sistem layanan yang lebih inklusif dan ramah bagi seluruh kalangan penumpang. Dengan pendekatan yang tepat, pemanfaatan fasilitas check-in online dapat ditingkatkan guna mendukung kelancaran operasional dan peningkatan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

#### **5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT**

Melalui program *On the Job Training* (OJT) penulis dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja serta mampu menghasilkan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT). *On the Job Training* (OJT) ini dilaksanakan di Bandara Internasional Yogyakarta. *On the Job Training* merupakan salah satu persyaratan untuk taruna/taruni memenuhi syarat untuk bisa menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Tetapi tidak hanya sebagai persyaratan untuk menyelesaikan tugas akhir saja, kegiatan *On the Job Training* (OJT) juga menjadi gambaran penting untuk para taruna sebagai bekal menghadapi dunia kerja sebenarnya.

Setelah mengikuti OJT selama 2 bulan, para taruna memiliki ilmu baru yang bisa dikembangkan menjadi keterampilan dan para taruna mampu membentuk etika bekerja yang baik dan benar, kami mendapatkan kesempatan untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sudah kami miliki semenjak berada di Politeknik Penerbangan Surabaya dan kami bisa menerapkan ilmu tersebut ke dalam dunia nyata.

### 5.3 Saran

Berdasarkan pengalaman yang telah di dapat melalui *On the Job Training* (OJT), penulis memiliki saran-saran bagi semua pihak yang diharapkan dapat berguna agar kegiatan *On the Job Training* (OJT) dapat berjalan lebih baik dikemudian hari. Berikut saran-saran dikemukakan :

- a. Agar dapat selalu terjalin kedekatan hubungan kerja setiap personil yang bekerja di bidang penerbangan, sehingga terciptanya kondisi yang baik dalam bekerja.
- b. Tetap dapat mempertahankan kedisiplinan personel dalam menjalankan tugas sehari-hari.
- c. Tetap menjaga komunikasi dengan setiap personel dengan baik.
- d. Tetap menjaga kerja sama yang baik dalam bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darus. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Manurung, R. H. (2024). Systematic Literature Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan Penerbangan, Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Penerbangan Indonesia. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 534–539.  
<https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1050>
- Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Yahya Dewata, F., & Aji Puspitasari, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Flight Attendant Kedirgantaraan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 123–131. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.543>

## LAMPIRAN

### DOKUMEN SELAMA PELAKSANAAN OJT

#### Lampiran 1

Monitor proses boarding pax





Lampiran 2  
Monitor movement flight



Lampiran 3  
Area Pengambilan Bagasi



Lampiran 4  
Monitor loading bagasi



Lampiran 5  
Loading bagasi

