

**OPTIMALISASI PROSEDUR PEMERIKSAAN BAGASI DI
AREA KEDATANGAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPATUHAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DI
BANDAR UDARA INTERNATIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**OPTIMALISASI PROSEDUR PEMERIKSAAN BAGASI DI
AREA KEDATANGAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPATUHAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DI
BANDAR UDARA INTERNATIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI PROSEDUR PEMERIKSAAN BAGASI DI
AREA KEDATANGAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPATUHAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DI
BANDAR UDARA INTERNATIONAL JUANDA SURABAYA**

Oleh :

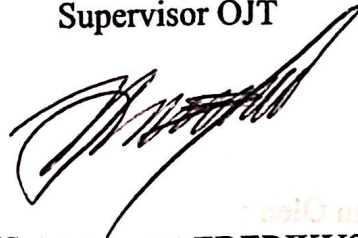
GENOVEVA PINTO VIDIGAL
NIT. 30622038

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 OJT



PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
NIK. 302623

Dosen Pembimbing



ITTABIANA NABA WIYATI, A.MD
NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,
Station Manager
PT Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



ISFANDI IBRAHIM
NIK. 301124

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training* (OJT) Tim Penguji,

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

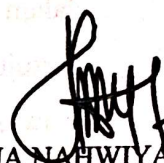
Anggota



ISFANDI IBRAHIM
NIK. 301124

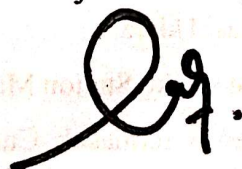


PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
NIK. 302623



ITTABIANA NAHWIYATI, A.Md.
NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 198711092009122001

KATA PENGATAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang berlangsung dari tanggal 06 Mei sampai dengan 04 Juli 2025 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan baik. Dengan adanya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini diharapkan para taruna dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, antara lain dapat mengenal dunia kerja dengan lebih baik, dapat menerapkan materi yang telah dipelajari selama mengikuti pendidikan di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya, serta mampu mengimplementasikannya dalam praktik nyata di lapangan. Selain itu, kegiatan *On The Job Training* ini bertujuan untuk dapat memberikan kesempatan bagi taruna dalam meningkatkan wawasan dan pengetahuan di bidang penerbangan khususnya, yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman langsung saat di lapangan.

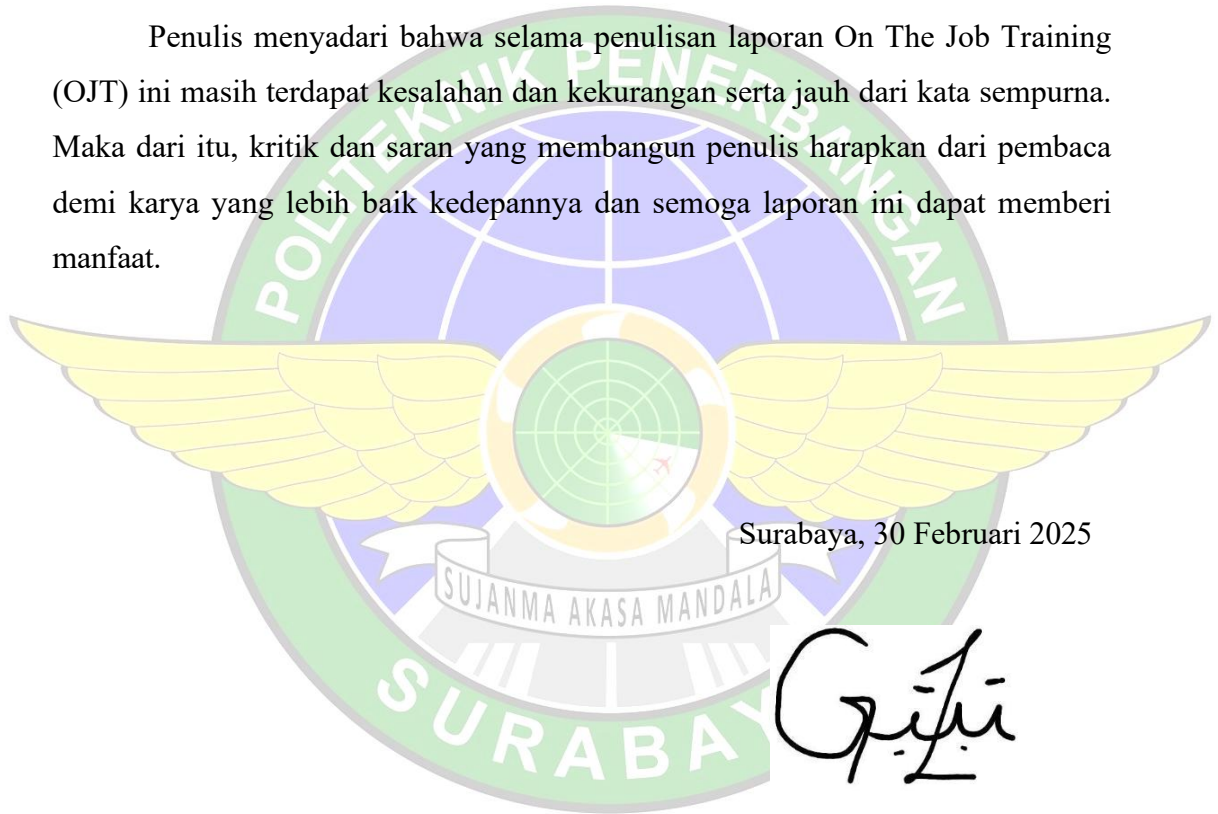
Selama pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini serta dalam proses penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT), penulis menerima banyak dukungan, bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Maka dari itu,, penulis merasa perlu untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi sehingga dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT)
3. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., MT. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Ibu Lady Silk Moonglight S,Kom, MT. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
5. Bapak Isfandi Ibrahim selaku Station Manager PT Citilink, lalu Supervisor Citilink, Semua pegawai termasuk Customer Service Assistant (CSA), Station Quality Control (SQC), Service Manager, Operation Manager, dan, dan seluruh bantuan yang telah membimbing kami selama kegiatan *On the*

Job Training (OJT) berlangsung di Bandar udara Internasional Juanda, Surabaya.

6. Ibu Ittabiana Nabawiyati, A.Md. selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan On the Job Training (OJT).
7. Rekan-rekan On the Job Training (OJT) yang salin mendukung
8. Seluruh dosen dan instruktur pengajar serta staff prodi di Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membimbing.
9. Pribadi Penulis yang telah mampu melewati semuanya.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan laporan On The Job Training (OJT) ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik kedepannya dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGATAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Beakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	2
1.2.1 Bagi Kampus.....	2
1.2.2 Bagi Taruna	2
1.3 Manfaat Kegiatan On The Job Training (OJT)	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1. Sejarah Singkat	4
2.1.1 Sejarah Sigkat PT.Citilink Indonesia.....	4
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda	6
2.2 Data Umum.....	8
2.2.1 Profile Perusahaan	8
2.2.2 Logo Citilink.....	8
2.2.3 Visi dan Misi	9
2.2.4 Armada dan Wilaya Operasional.....	9
BAB III TINJAUAN TEORI	11
3.1 Teori-Teori Penunjang	11
3.1.1 Pasasi	11
3.1.2 Flight Operational Officer (FOO)	11
3.1.3 Ground Handling	12
BAB IV PELAKSANAAN OJT.....	15
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	15
4.1.2 FOO (Flight Operation Officer)	19
4.1.3 Cargo (CGO)	20

4.2 Jadwal Pelaksanaan	20
4.3 Permasalaham	22
4.4 Penyelesaian Masalah	23
BAB V PENUTUP	25
5.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV	25
5.2 Kesimpulan Terhadap OJT Secara Keseluruhan	25
5.3 Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....	27
LAMPIRAN	28



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Profil PT. Citilink.....	8
Tabel 2. 2 Armada PT. Citilink	9
Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT bulan Mei 2025 21	
Gambar 4. 2 Jadwal Pelaksanaan OJT bulan Juni awal.....	21
Gambar 4. 3 Jadwal Pelaksanaan OJT bulan Juni akhir 2025	21
Gambar 4. 4 Bagasi Penumpang Tertukar.....	22
Gambar 4. 5 Keadan di area kedatangan pengambilan bagasi	23



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandar Udara Internasional Juanda T1	6
Gambar 2. 2 Overview bandar Udara Internasional Juanda.....	7
Gambar 2. 3 Logo Citilink.....	8
Gambar 2. 4 PT. Citilink Struktur Organisasi Station Class - A Surabaya	10



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

On The Job Training (OJT) merupakan kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk mengenal serta menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai dengan bidangnya, selain itu dapat mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan secara internasional, regional maupun domestik nasional memberikan dampak besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Pada era saat ini bidang penerbangan khususnya semakin menunjukkan perkembangan yang begitu cepat, serta sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah beroperasi sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara di berbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya merupakan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan dengan memiliki tugas untuk melaksanakan pendidikan professional diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya berkomitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar professional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *Safety, Security, Service, and Compliance*. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma III Komunikasi Penerbangan (KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Melalui kegiatan OJT ini diharapkan para peserta didik dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan masalah yang ada di lapangan. *On The Job Training* menjadi salah satu metode dalam mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manajer yang handal serta bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan

keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

1.2 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya, yang dilaksanakan pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 5, adalah sebagai berikut :

1.2.1 Bagi Kampus

1. Menghasilkan lulusan yang memperoleh sertifikat kompetensi sesuai dengan standar nasional dan internasional.
2. Menciptakan lulusan di bidang transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi baik di tingkat nasional maupun internasional.
3. Membantu mahasiswa memahami budaya kerja di industri penyelenggaraan jasa serta membangun pengalaman nyata dalam memasuki dunia industri penerbangan.
4. Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam melakukan komunikasi secara lisan maupun tulisan, terkait dengan materi dan substansi keilmuan dalam laporan *On The Job Training* (OJT).
5. Melatih kerjasama antar mahasiswa dengan personil lain serta unit-unit lainnya, sehingga menciptakan suasana tim yang positif serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

1.2.2 Bagi Taruna

Adapun beberapa rincian tujuan dari kegiatan *On The Job Training* (OJT) bagi taruna, yaitu :

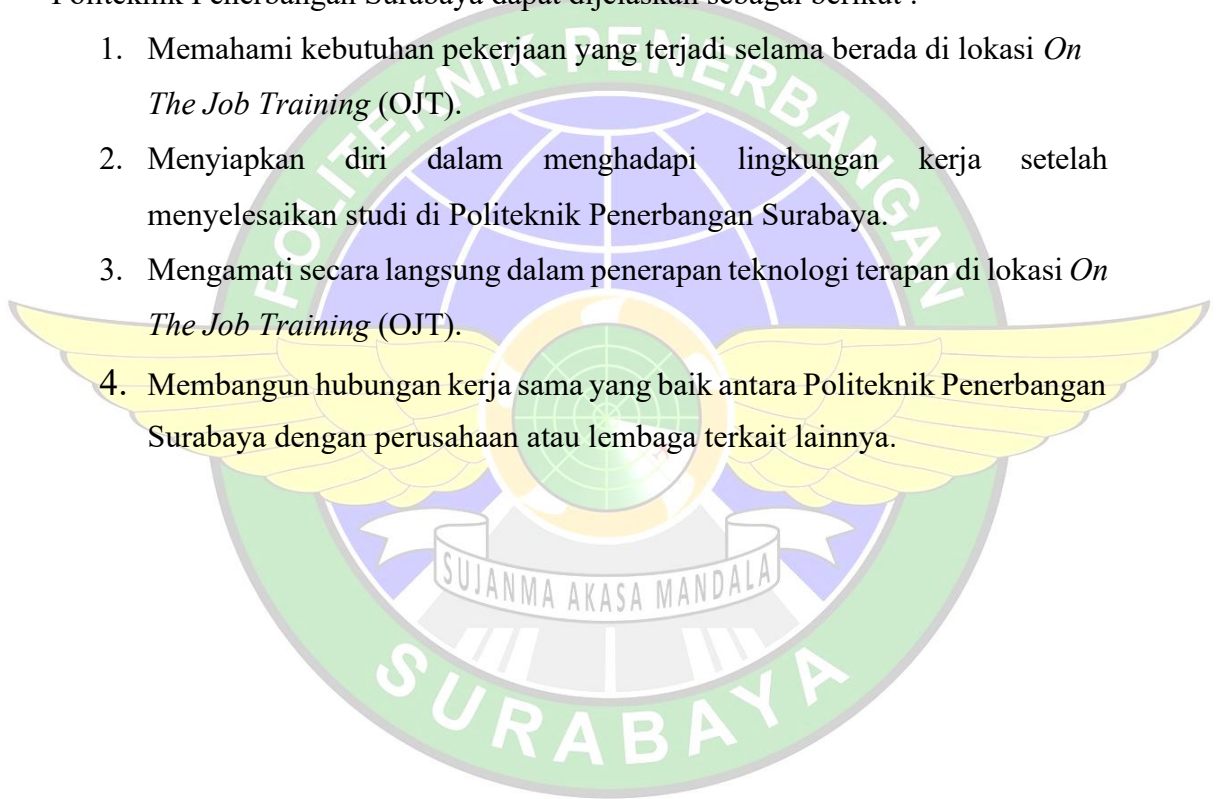
1. Memahami keadaan fisik, operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di Bandar Udara tempat pelaksanaan OJT.
2. Mengetahui dan memahami berbagai masalah yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja, serta mencari solusi guna mengatasi permasalahan tersebut.

3. Mengenali fasilitas-fasilitas yang ada di Bandar Udara lokasi *On The Job Training* (OJT), khususnya yang berkaitan dengan unit kerja operasional, komersial keamanan penerbangan, serta memahami fungsinya.
4. Mengembangkan kemampuan berkolaborasi dan berkoordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan, serta memiliki wawasan yang baik tentang organisasi di unit kerja masing-masing.

1.3 Manfaat Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dari pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Memahami kebutuhan pekerjaan yang terjadi selama berada di lokasi *On The Job Training* (OJT).
2. Menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Mengamati secara langsung dalam penerapan teknologi terapan di lokasi *On The Job Training* (OJT).
4. Membangun hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga terkait lainnya.



BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1. Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Sigkat PT.Citilink Indonesia

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. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan. PT Citilink Indonesia berdiri berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di Jakarta dengan notaris Arikanti Natakusumah, S.H yang kemudian disahkan dalam surat keputusan nomor AHU-1455AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

PT Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan pada tahun 2009 sebagai Unit Bisnis Strategis dan menjadi salah satu opsi maskapai penerbangan bertarif rendah (LCC) di Indonesia. Setelah memperoleh AOC (Air Operator Certificate) pada tanggal 30 Juli 2012, maskapai Citilink resmi beroperasi sebagai entitas bisnis terpisah dari Garuda Indonesia. 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% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik PT Aero Wisata.

Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”. Dengan ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27

Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan Pasal 3, kegiatan utama perusahaan memiliki ruang lingkup:

1. Kegiatan Utama Usaha

- a. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, pos dalam dan luar negeri.
- b. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam dan luar negeri.
- c. Layanan penunjang operasional angkutan niaga.
- d. Layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
- e. Layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
- f. Layanan pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan industry penerbangan.
- g. Layanan penjualan paket wisata.

3. Kegiatan Penunjang Usaha

Dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya Citilink, terdapat beberapa usaha penunjang, yaitu:

- a. Penerbangan Berjadwal
Penerbangan yang memiliki jadwal waktu dan kota tujuan.
- b. Penerbangan Tidak Berjadwal (Charter)
Penerbangan tidak berjadwal bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa mengenai waktu, rute, maupun kota tujuan.
- c. Layanan Lainnya / Ancillary
Layanan ancillary adalah layanan non-tiket. Ini termasuk layanan seperti pengiriman barang, penjualan dalam penerbangan, dan kelebihan bagasi.

2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda



Gambar 2. 1 Bandar Udara Internasional Juanda T1
Sumber : Google (2025)

Bandar Udara Internasional Juanda (IATA: SUB, ICAO: WARR) adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia. Kini bandara ini menjadi bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta dan Bandara Ngurah Rai di Denpasar. Bandara ini terletak sekitar 12 km dari pusat Kota Surabaya dan melayani wilayah Surabaya. Bandar Udara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari nama Djuanda Kartawijaya, perdana menteri Indonesia terakhir yang menyarankan pengembangan bandara ini.

Bandar udara ini dibuka pada tanggal 7 Februari 1964 sebagai pangkalan udara angkatan laut Indonesia. Bandara ini menggantikan bandara sebelumnya di Morokrembangan dekat pelabuhan Surabaya. Pada awalnya bandara ini digunakan sebagai pangkalan Armada Ilyushin Il-28 dan Fairey Gannet milik TNI Angkatan Laut. Dalam perkembangannya, bandara ini digunakan untuk penerbangan sipil. Sejak Januari 1985 pengoperasian bandara ini ditangani oleh PT Angkasa Pura I. Pada tanggal 28 Desember 1990 Bandara Juanda memperoleh status bandarainternasional setelah dibukanya terminal internasional. Sebelumnya, sejak Desember 1987 bandara ini melayani penerbangan ke Singapura, Kuala Lumpur, Hongkong, Taipei, dan Manila.

Bandar Udara Internasional Juanda memiliki dua terminal, yaitu terminal 1 dan terminal 2. Bangunan terminal 1 merupakan terminal yang digunakan untuk penerbangan domestik. Terminal 1 merupakan terminal yang baru dibuka pada bulan Oktober 2006. Bangunan ini memiliki kapasitas 8 juta penumpang per tahun. Pada terminal satu ini terdapat 13 garbarata. Maskapai yang beroperasi pada terminal 1, yaitu Garuda Indonesia, Air Asia, Pelita Air, Citilink Indonesia, Batik Air, Lion Air, Super Air Jet, Sriwijaya Air, Wings Air, AIRFAST Indonesia, Susi Air, Pegasus Air Services, dan NAM Air.

Terminal 2 merupakan terminal yang dibangun dengan merobohkan bangunan terminal lama. Terminal 2 dibuka pada 14 Februari 2014. Terminal 2 dapat menampung kapasitas 6 juta penumpang per tahun. Terminal 2 digunakan untuk penerbangan internasional. Maskapai yang beroperasi pada terminal 2, yaitu Garuda Indonesia, Singapore Airline, Citilink Indonesia, Malaysia Airlines, Scoot Air, Cathay Pasific, Batik Air, dll.



Gambar 2. 2 Overview bandar Udara Internasional Juanda
Sumber : Olehan Peneliti(2025)

2.2 Data Umum

2.2.1 Profile Perusahaan

Tabel 2. 1 Profil PT. Citilink

Nama Perusahaan	:	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	:	Komplek Juanda Bisnis Center (JBC) Blok C1 No. 2 Jl. Raya Juanda, Desa Sawotratap, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidorajo, Jawa Timur, 61254
Telepon	:	+62 31 8553887
Fax	:	+62 31 8547222
Website	:	www.citilink.co.id
Facebook	:	Citilink Indonesia
Twitter	:	@Citilink

Suber : Citilink.co.id

2.2.2 Logo Citilink



Gambar 2. 3 Logo Citilink
Sumber : citilink.co.id

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. Citilink juga menggunakan dominasi warna hijau dan lime untuk pewarnaan seragam awak kabin ini. Warna hijau merepresentasikan kejayaan, kebesaran, keseimbangan, dan kedamaian.

2.2.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia sebagai berikut :

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 keramahan Indonesia.

2.2.4 Armada dan Wilayah Operasional

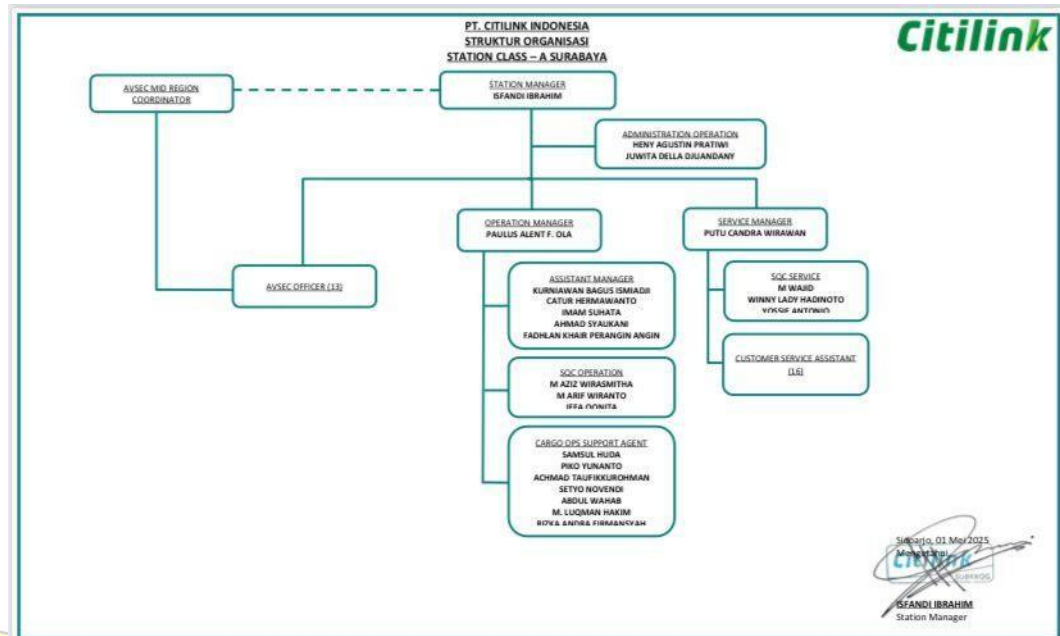
Tabel 2. 2 Armada PT. Citilink

Pesawat	Jumlah	Kapasitas
AIRBUS A330-900	2 Unit	365 seat
AIRBUS A320-200 NEO	51 Unit	180 seat
ATR 72-600	7 Unit	70 seat
FRIGHTER B737-500	1 Unit	13 tons cargo
TOTAL	61	

Sumber : Citilink.co.id

2.4 Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi PT Citilink Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya:



Gambar 2. 4 PT. CITILINK STRUKTUR ORGANISASI STATION CLASS - A SURABAYA
Sumber : citilink.co.id

BAB III

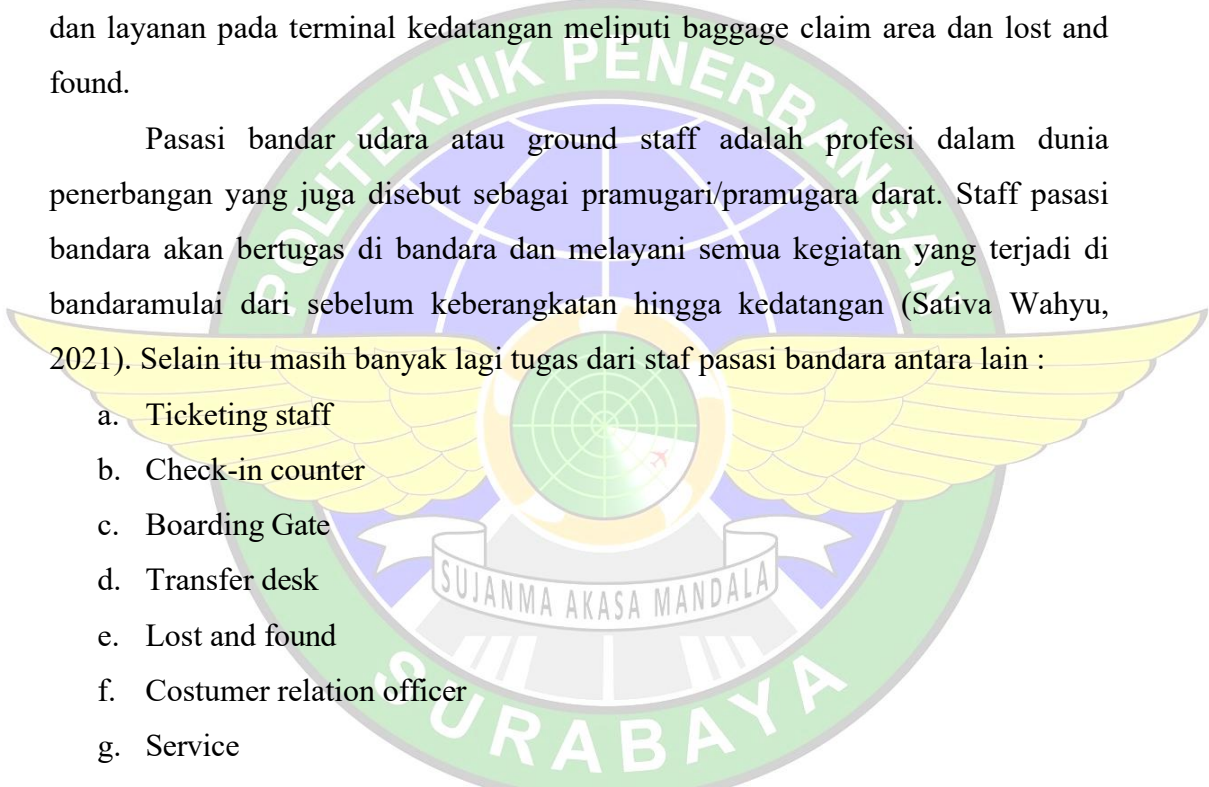
TINJAUAN TEORI

3.1 Teori-Teori Penunjang

3.1.1 Pasasi

Pasasi merupakan bagian dari layanan ground handling yang bertanggung jawab atas pelayanan semua kegiatan penumpang sejak mereka tiba di bandara hingga proses keberangkatan dan kedatangan selesai. Layanan ini mencakup berbagai aspek, seperti layanan kedatangan mulai dari proses check-in, boarding, pelayanan di ruang tunggu, hingga bantuan bagi penumpang berkebutuhan khusus, dan layanan pada terminal kedatangan meliputi baggage claim area dan lost and found.

Pasasi bandar udara atau ground staff adalah profesi dalam dunia penerbangan yang juga disebut sebagai pramugari/pramugara darat. Staff pasasi bandara akan bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandaramulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan (Sativa Wahyu, 2021). Selain itu masih banyak lagi tugas dari staf pasasi bandara antara lain :

- 
- a. Ticketing staff
 - b. Check-in counter
 - c. Boarding Gate
 - d. Transfer desk
 - e. Lost and found
 - f. Costumer relation officer
 - g. Service

Menurut ICAO (*International Civil Aviation Organization*), *passenger services* merupakan salah satu elemen penting dalam sistem pelayanan bandara yang mendukung kelancaran, kenyamanan, dan keamanan perjalanan udara.

3.1.2 Flight Operational Officer (FOO)

Flight Operations Officer (FOO) adalah personel yang melakukan pelayanan yang meliputi pekerjaan operasional yang berkaitan dengan persiapan sebelum penerbangan (pre-flight), seperti menyiapkan dokumen penerbangan berupa flight planning, data cuaca (weather), NOTAM, dan briefing crew.

Flight Operations Services sesuai dengan CASR 121 terbagi menjadi 3, yaitu :

- Menyiapkan keberangkatan suatu penerbangan (flight dispatch service)
- Memberangkatkan atau melepas suatu penerbangan (dispatch release service)
- Memantau penerbangan yang telah diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman (Flight Watch Service)

Tanggung jawab seorang FOO untuk menyiapkan dokumen yang dibutuhkan PIC (Pilot in Command) selama penerbangan berlangsung, diantaranya flight plan, weather, dan NOTAM. Selanjutnya, dokumen tersebut disampaikan kepada pilot beserta catatan-catatan khusus yang ada. Selain itu juga berkoordinasi dengan pihak ground handling mengenai bahan bakar (fuel) yang diminta oleh PIC untuk kebutuhan selama penerbangan.

3.1.3 Ground Handling

Pasal 232 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan bahwa pelayanan jasa terkait bandar udara salah satunya adalah jasa terkait untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara, yang terdiri atas; penyediaan hanggar pesawat udara, perbengkelan pesawat udara, katering pesawat udara, pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (ground handling), pelayanan penumpang dan bagasi, serta penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara baik untuk sebelum penerbangan (departur) maupun setelah penerbangan (arrival).

Ground Handling merupakan tata cara penanganan pesawat, penumpang, barang dan cargopada saat pesawat mendarat sampai pesawat lepas landas (Agata M, 2023). Ground Handling berasal dari kata “Ground” dan “Handling”. Ground artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini bandara (Airport). Handling berasal dari kata Hand atau Handle yang artinya tangan atau tangani. To handle berarti

menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. Berdasarkan pengertian tersebut maka yang dimaksud dengan ground handling adalah adalah pengetahuan dan ketrampilan tentang penanganan pesawat di Apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di cargo area (Atmadjati, 2012).

Ruang lingkup pelayanan terhadap ground handling mencakup pelayanan pada saat pre flight dan post flight. Fase pre flight yaitu fase penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan dari bandara asal (origin station) sedangkan post flight adalah fase penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan setelah penerbangan sampai di bandara tujuan (destination origin).

Mengacu pada IATA Ground Operations Manual (IGOM) objek yang ditangani oleh ground staff pada meliputi penumpang (pax), barang bawaan penumpang (baggage), barang kiriman (cargo), benda-benda pos (mail), ramp, dan aircraft. Pelayanan yang diberikan meliputi passenger handling, baggage handling, cargo and mail handling, dan aircraft handling. Di mana baik ruang lingkup maupun objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan. Cakupan pelayanan di setiap kategori yang ditangani meliputi:

1. Prosedur passenger handling meliputi kedatangan penumpang, keamanan penumpang, kepergian penumpang, penumpang transit atau transfer, penanganan special passenger dan ketertiban penumpang.
2. Prosedur baggage handling terdiri atas bagasi kabin, bagasi tercatat, bagasi khusus, keamanan bagasi dan bagasi yang mendapat penanganan yang salah (mishandle baggage)
3. Prosedur dari cargo/mail handling mencakup penerimaan kargo baik general cargo atau special cargo, penyimpanan dan persiapan kargo untuk pengiriman, transmisi data dan informasi untuk load control, penanganan penyimpangan kargo, perincian kargo, pengiriman kargo, kargo transit atau transfer.

4. Prosedur aircraft handling meliputi persiapan keberangkatan dan kedatangan pesawat, keamanan apron pada proses aircraft handling, pelayanan ketersediaan air bersih, pelayanan toilet, keamanan pada saat fueling/defueling, penanganan loading/unloading serta aircraft towing.



BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Terdapat 3 unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan On the Job Training (OJT) penulis selama kurang lebih 1 bulan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Ketiga unit tersebut berkaitan dengan program studi yang sedang ditempuh yaitu Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Unit – unit yang dimaksud meliputi Pasasi (Ground Handling) meliputi Check-in Counter (CIC), Boarding Gate, Los and Found (LL), Cargo (CGO) serta unit kerja Flight Operation Officer (FOO). Berikut gambaran umum seputar unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Unit pembagian tugas selama On The Job Training II di PT. Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menjadi beberapa bagian yakni :

1. Pasasi-Ground Handling meliputi Check-in Counter (CIC), Boarding Gate dan Lost and Found (LL)
2. FLOP/ Flight Operation Officer (FOO)
3. Cargo (CGO)

4.1.1 Pasasi Ground Handling

Staf/petugas pasasi bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Pada saat OJT ini kami mempelajari tentang pasasi pada penanganan sebelum keberangkatan penerbangan, yaitu di check in counter dan Gate, mempelajari juga tentang pasasi pada penanganan kedatangan, yaitu di Lost and Found.

a. Check in Counter

Bagian proses pelayanan penumpang di area Check-in Counter, Citilink bermitra dengan perusahaan penyedia jasa handling penumpang, yaitu Gapura Indonesia, untuk membantu kelancaran proses tersebut. Dari

pihak Citilink sendiri, terdapat petugas CSA (Customer Services Assistance) yang bertanggung jawab untuk membantu dan memantau jalannya proses check-in.

Kegiatan yang biasa dilakukan saat berada di check in counter adalah:

1. Melayani penumpang dengan senyum, salam, dan sapa
2. Mengarahkan penumpang untuk menyiapkan tiket dan kartu identitas
3. Penumpang dapat menuju konter untuk mendapatkan boarding pass dan melakukan drop bagasi.
4. Setelah penumpang mendapatkan boarding pass dan kertas untuk pengambilan agasi, maka petugas akan mengarahkan penumpang untuk menuju ke ruang tunggu/gate yang sesuai tercantum pada boarding pass
5. Penumpang yang tidak membawa barang untuk dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maka dapat diarahkan untuk melakukan web check in melalui website <https://book.citilink.co.id> maupun self check in menggunakan mesin yang telah tersedia.

Kegiatan lain yang dapat dilakukan adalah:

1. Membantu penumpang prioritas untuk melalui jalur prioritas
2. Penumpang prioritas meliputi penumpang dengan bayi (infant), ibu hamil, penumpang lansia (elderly), penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas), unaccompanied minor, dan lainnya
3. Mengarahkan penumpang rombongan (10 orang atau lebih) untuk check in pada priority counter (nomor 16)
4. Membantu penumpang tanpa bagasi yang telah web check in yang ingin mencetak boarding pass untuk keperluan perusahaan/kerja
5. Membantu dan mengarahkan penumpang yang ingin request kursi roda (wheel chair) menuju priority counter
6. Mengarahkan penumpang yang akan membeli tiket atau reshedule jadwal penerbangan untuk menuju counter customer service/help desk (nomor 19). Reschedule dapat dilakukan dengan biaya tambahan yaitu biaya admin dan biaya selisih harga tiket awal dengan tiket yang akan

dipilih. Biaya minimum adalah hanya membayar biaya admin sebesar Rp. 300.000,-

7. Memberitahukan kepada penumpang yang akan memilih kursi pada pesawat jika berkenan dapat melakukan pembelian kursi dengan biaya tambahan, karena kursi pada maskapai Citilink diberikan acak oleh sistem. Biaya tambahan mulai dari Rp. 85.000,- sampai dengan Rp. 205.000,-
8. Mempelajari sistem reservasi tiket pada Navitaire dengan memasukkan bandara asal dan bandara tujuan, kemudian masukkan tanggal penerbangan. Kemudian muncul penerbangan apa saja yang tersedia (jika ada tanda warna merah berarti sudah tidak tersedia/penuh). Kemudian pilih salah satu. Selanjutnya masukkan data diri calon penumpang. Lalu lanjut sampai dengan keluar pemberitahuan lengkap tentang penerbangan tersebut. Sampaikan kepada calon penumpang, apabila penumpang setuju maka lanjutkan untuk pembayaran. Setelah melakukan pembayaran maka penumpang dapat langsung untuk check in dan mendapatkan boarding pass.
9. Mempelajari sistem check in dan drop bagasi di sistem dengan memasukkan kode booking kemudian muncul nama penumpang, memilihkan kursi untuk penumpang sesuai dengan jumlah penumpang. Kemudian tanyakan jumlah barang yang dibawa ada berapa koli, lalu ditimbang satu satu untuk dimasukkan ke dalam sistem. Setelah itu ditanyakan apakah ada barang elektronik, kaleng, maupun barang berbahaya lainnya. Apabila tidak ada, tanyakan kembali apakah ada penerbangan transit untuk diberikan label “transit” dan “priority door side”, kemudian apabila ada barang yang mudah pecah atau mudah rusak maka akan diberikan label “fragile”. Setelah selesai maka dibelikan label pada barang yang akan dibagasi dan kemudian diberikan label pengambilan bagasi serta boarding pass kepada penumpang.
10. Barang penumpang yang akan dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maksimal beratnya 15 kg dan bagasi kabin 7 kg.

11. Barang penumpang yang melebihi ketentuan bagasi tercatat akan diberikan biaya tambahan sebesar Rp. 50.000,-/kg untuk penerbangan jarak dekat dan Rp. 75.000,- /kg untuk penerbangan jarak jauh.
 12. Memberikan label “cabin baggage” kepada barang penumpang yang ukuran dan beratnya telah ditimbang pada baggage test unit dan sesuai dengan ketentuan dapat masuk ke dalam kabin
- b. Ground Handling (Gate)

Pada departemen ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau akan masuk ke pesawat. Di boarding gate dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk profiling penumpang dan memastikan identitas yang tertera sama serta meminimalisir menghindari adanya penumpang tanpa tiket atau salah tiket. Setelah proses profiling selesai dilakukan petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah atau mencatat sequence dari boarding pass untuk kemudian diinput ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem check-in. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui serta memonitor jumlah penumpang dalam penerbangan tersebut. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan Sweeping Baggage, membawa Wheel Chair masuk ke dalam pesawat, menjemput Wheel Chair dari pesawat, membantumengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

Rangkaian kegiatan pasasi (staff ground handling) di area **boarding** gate bandara, yaitu adalah :

1. Memberikan pengumuman seperti boarding call, jadwal keberangkatan, dan instruksi bagi penumpang.
2. Memastikan nama di boarding pass sesuai dengan identitas penumpang serta memindai boarding pass untuk mencatat kehadiran.

3. Meliputi pendampingan untuk lansia, anak-anak tanpa pendamping, ibu hamil, atau penyandang disabilitas hingga ke pintu pesawat.
4. Menyampaikan panggilan terakhir (last call) dan mengupayakan penumpang yang hampir tertinggal tetap bisa masuk pesawat tepat waktu.
5. Menyampaikan data gate kepada maskapai & crew

c. Lost and Found

Melakukan pengecekan fisik terhadap bagasi yang diambil penumpang di conveyor. Hal ini bertujuan untuk:

1. Memastikan bagasi yang diambil sesuai dengan bagasi yang didaftarkan, terutama untuk mencegah penukaran atau pengambilan bagasi oleh penumpang yang salah.
2. Menanyakan dan mencocokkan bagasi berdasarkan claim tag atau label bagasi.
3. Memberikan bantuan kepada penumpang yang kehilangan atau mengalami kerusakan pada bagasinya, dengan mengarahkan ke counter Lost & Found.

4.1.2 FOO (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 adalah membantu PIC dalam memperisapkan berbagai informasi dan dokumen yang dibutuhkan dalam suatu penerbangan meliputi weather, flight plant dan NOTAM terkait. FOO juga berperan dalam mengajukan slot penerbangan apabila terjadi early/delay time suatu penerbangan. Dalam melaksanakan On the job Training, Hal – hal yang dapat diamati meliputi bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan

pesawat, berkoordinasi dengan PIC dan berbagai departemen dalam mempersiapkan suatu penerbangan dan memantau pergerakan pesawat serta waktu yang dibutuhkan.

4.1.3 Cargo (CGO)

Dalam hal ini Staf maskapai Citilink yang bertugas di bagian cargo memiliki peran penting dalam memastikan proses pengiriman barang berjalan lancar, aman, dan sesuai prosedur. Tugas mereka dimulai dari menerima barang kiriman dari pengirim (shipper), memeriksa kelengkapan dokumen seperti Air Waybill (AWB), hingga memastikan bahwa barang yang akan dikirim telah dikemas dengan baik dan sesuai standar. Setelah itu, staf akan mengarahkan barang untuk dilakukan pemeriksaan keamanan seperti X-Ray, guna memastikan tidak ada barang berbahaya atau terlarang tanpa izin. Selanjutnya, mereka berkoordinasi dengan petugas ground handling untuk penempatan dan pemuatan barang ke dalam pesawat sesuai jadwal penerbangan.

Selain itu, staf cargo juga bertanggung jawab dalam memantau status pengiriman, membuat laporan pengiriman, serta menangani proses serah terima barang kepada penerima di bandara tujuan. Untuk barang khusus seperti jenazah, hewan hidup, atau barang berharga, staf harus mengikuti prosedur penanganan khusus sesuai ketentuan maskapai dan regulasi penerbangan. Semua tugas ini dilakukan demi mendukung kelancaran operasional dan menjaga kepercayaan pelanggan dalam layanan kargo udara Citilink.

4.2 Jadwal Pelaksanaan

On the Job Training (OJT) dilaksanakan dari tanggal 29 Mei – 30 Juni 2025. Jadwal OJT dibagi menjadi 3 jam kerja yaitu shift pagi, shift siang dan office hours dimana jumlah taruna yang masuk pada setiap shift nya tergantung dari kebutuhan unit terkait. Adapun jadwal On the Job Training sebagai berikut:

Citilink ROSTER OJT (SUB Station) Eff. 29 Mei 2024						
NO	NAME	POSITION	WED 28	THU 29	FRI 30	SAT 31
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	P CARGO	S CGO	S CGO	S CGO
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	OFF	P CGO	P CGO	P CGO
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	OFF	S LL	S LL	P LL
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	S CIC	S CIC	OFF	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	OFF	P LL	P LL	S LL
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P LL	P LL	S LL	S LL
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	S FLOP	S FLOP	OFF	P FLOP
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	P GATE	OFF	OFF	P GATE
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	S GATE	OFF	P GATE	S GATE
17	HAIRUNNISA	OJT	OFF	P GATE	S GATE	S GATE
18	SUNYYAH FAUZYYYAH	OJT	OFF	P CIC	P CIC	P CIC
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P CIC
20	JESHEKA RAKASWI NANDIKASARI	OJT	S CARGO	OFF	P CIC	S CIC

Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT bulan Mei 2025

Citilink																	
ROSTER OJT (SUB Station)																	
Eff. 3 Juni 2025 (Rev 1)																	
NO	NAME	POSITION	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OFF	OFF		S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC
2	ARDIANSYAH IMANSYAH GOLBY	OJT	S CGO	OFF		P CGO	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	OFF	P CIC		OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	S CIC		S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	S CGO
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	P CGO	OH CGO		P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH CGO	OH CGO	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OFF	OFF		P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH CGO	OH CGO	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S CGP	OFF
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	P GATE	S GATE		OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	S LL	OFF		P LL	P FLOP	P FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	OFF	OFF		S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	S GATE	OFF	P GATE
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	P FLOP	OH FLOP		OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	P LL	P LL	JAM 10.00 DI RUANG STATION MANAGER	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	OFF	P GATE		OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	P GATE	OH GATE		S GATE	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	S LL	S LL		OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	OFF	OFF		P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	P GATE
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	OH GATE	S GATE		P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF
17	HAIRUNNISA	OJT	S GATE	OFF		P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	P CIC	P CIC	S CIC	OFF
18	SUNYYAH FAUZYYAH	OJT	OFF	OH CIC		OFF	OFF	P CIC	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	S CIC	S CIC		P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF
20	JESHEKA RAKASWI NANDIKASARI	OJT	S CIC	OFF		P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P CIC

Gambar 4. 2 Jadwal Pelaksanaan OJT bulan Juni awal

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 16 Juni 2025

NO	NAME	POSITION	MON 16	TUE 17	WED 18	THU 19	FRI 20	SAT 21	SUN 22	MON 23	TUE 24	WED 25	THU 26	FRI 27	SAT 28	SUN 29	MON 30
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	OFF	OFF	P LL	OH LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	P CGO	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P LL	S LL	OFF
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OH LL	P LL	S LL	S FLOP	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	P CIC	P CIC	P CIC	P CIC	OFF	P CIC	P CIC	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	OH CGO	S CGO
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S FLOP	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO	S CGO	S CIC	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF

Gambar 4. 3 Jadwal Pelaksanaan OJT bulan Juni akhir 2025

4.3 Permasalahan

Berdasarkan observasi penulis saat menjalani On The Job Training (OJT) di PT. Citilink Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis menemukan permasalahan yang cukup signifikan, yaitu kurangnya kepatuhan penumpang terhadap prosedur pemeriksaan bagasi di area kedatangan. Permasalahan ini terlihat dari masih banyaknya penumpang yang enggan menunjukkan claim tag (tanda pengenalan bagasi) kepada petugas pasasi yang melakukan pengecekan. Sebagian penumpang terlihat langsung mengambil bagasi tanpa mengindahkan proses pemeriksaan yang telah ditetapkan oleh maskapai.

Situasi ini tidak hanya memperlambat proses verifikasi bagasi, tetapi juga menimbulkan risiko terhadap keamanan dan potensi tertukarnya bagasi antarpemumpang. Kurangnya kesadaran penumpang terhadap pentingnya prosedur ini juga menunjukkan bahwa sosialisasi dan penegakan disiplin di lapangan masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi baik dari sisi prosedur, pengawasan, maupun komunikasi dengan penumpang agar proses pemeriksaan bagasi dapat berjalan lebih efektif dan tingkat kepatuhan penumpang dapat ditingkatkan.



Gambar 4. 4 Bagasi Penumpang Tertukar
Sumber : Olehan Peneliti (2025)



Gambar 4. 5 Keadan di area kedatangan pengambilan bagasi
Sumber : Olehan Peneliti(2025)

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan kurangnya kepatuhan penumpang terhadap prosedur pemeriksaan bagasi di area kedatangan, diperlukan serangkaian langkah strategis yang melibatkan seluruh pihak terkait, baik dari pihak maskapai, ground handling, maupun pengelola bandara. Adapun penyelesaian yang dapat dilakukan antara lain:

1. Peningkatan Sosialisasi kepada Penumpang

Memberikan informasi yang jelas dan konsisten mengenai pentingnya prosedur pemeriksaan bagasi sejak sebelum penerbangan. Informasi dapat disampaikan melalui Penumpang saat melakukan check-in dan pengumuman di boarding gate , banner di area baggage claim, serta informasi digital seperti melalui SMS, email, atau aplikasi maskapai.

2. Pemasangan Rambu dan Petunjuk Visual yang Informatif

Menempatkan papan informasi, banner, dan floor signage di area kedatangan yang berisi instruksi prosedur pemeriksaan bagasi, termasuk kewajiban menunjukkan baggage claim tag sebelum meninggalkan area conveyer.

3. Penegakan Prosedur oleh Petugas dengan Pendekatan Humanis

Petugas pasasi atau ground handling perlu lebih tegas namun tetap sopan dan komunikatif dalam meminta penumpang menunjukkan claim tag, Jika penumpang tidak menunjukkan claim tag, maka bagasi tidak boleh dibawa keluar. Pendekatan yang digunakan tetap mengedepankan pelayanan prima, sehingga tidak menciptakan kesan intimidatif namun tetap mematuhi SOP.

4. Evaluasi Berkala dan Sistem Feedback

Melakukan evaluasi rutin terhadap kepatuhan penumpang serta efektivitas pelaksanaan prosedur. Memberikan ruang bagi penumpang untuk memberikan masukan terkait pelayanan di area pengambilan bagasi juga dapat membantu dalam peningkatan sistem ke depannya.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Berdasarkan hasil observasi selama On The Job Training (OJT) di PT. Citilink Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa kurangnya kepatuhan penumpang terhadap prosedur pemeriksaan bagasi di area kedatangan disebabkan oleh rendahnya pemahaman penumpang, kurangnya sosialisasi dari pihak maskapai, serta lemahnya pengawasan di lapangan. Permasalahan ini berdampak pada risiko tertukarnya bagasi, pengambilan bagasi oleh pihak yang tidak berhak, dan terganggunya kelancaran pelayanan.

Oleh karena itu penulis menyarankan solusi yang dapat diterapkan meliputi peningkatan edukasi kepada penumpang, penguatan peran petugas pasasi, penegakan prosedur secara konsisten, serta pemanfaatan media informasi dan teknologi guna mendukung kepatuhan dan kelancaran proses pemeriksaan bagasi.

5.2 Kesimpulan Terhadap OJT Secara Keseluruhan

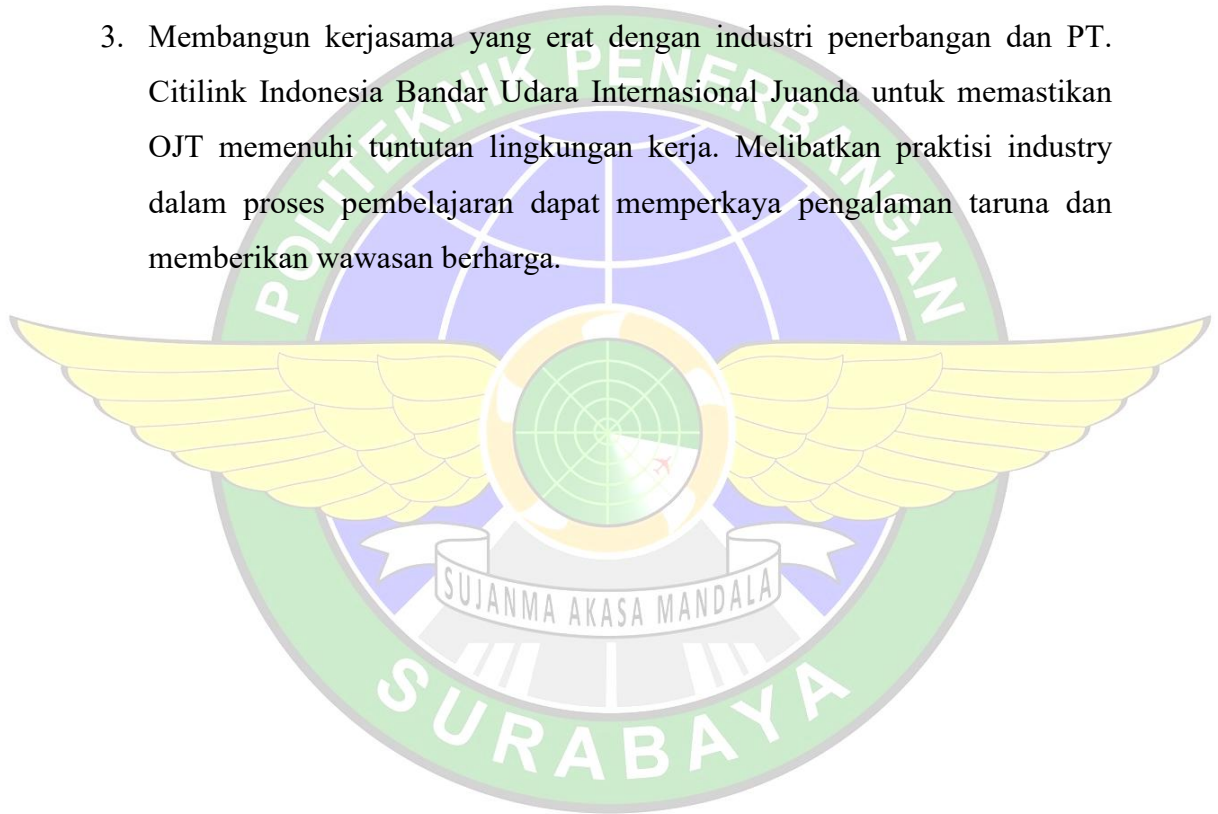
Selama melaksanakan On The Job Training (OJT) taruna/I banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/I juga banyak menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan di Bab IV. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i jadi mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Prosedur dapat diterapkan asal tidak menyimpang dari peraturan baku yang telah ditetapkan serta sesuai untuk kondisi kerja di lokasi tersebut. Karena diperlukan sistem regulasi atau peraturan dan prosedur yang baik dan sesuai dengan kondisi lapangan, serta pemberian pelayanan sebagai mana mestinya dan maksimal.

5.3 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan persiapan taruna, beberapa rekomendasi dapat dibuat berdasarkan pengalaman pelaksanaan On The Job Training (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda :

1. Menekankan pengembangan keterampilan praktis yang dapat diandalkan untuk melakukan tugas sehari-hari setelah lulus. Ini mencakup hal-hal seperti komunikasi yang efektif, manajemen waktu, dan pemecahan masalah, yang merupakan komponen yang sangat penting untuk pekerjaan di penerbangan.
2. Membangun prosedur evaluasi yang konsisten selama OJT untuk mengukur kemajuan karyawan, memahami tantangan yang mungkin dihadapi, dan memberikan umpan balik yang bermanfaat. Program OJT dapat disesuaikan dan diperbaiki berdasarkan evaluasi ini.
3. Membangun kerjasama yang erat dengan industri penerbangan dan PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda untuk memastikan OJT memenuhi tuntutan lingkungan kerja. Melibatkan praktisi industry dalam proses pembelajaran dapat memperkaya pengalaman taruna dan memberikan wawasan berharga.



DAFTAR PUSTAKA

Brary, S. (2016, June 26). Ground Handling. Retrieved from Ground Handling:

<https://skybrary.aero/articles/ground-handling>

Buku Pedoman On the Job Training. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2025

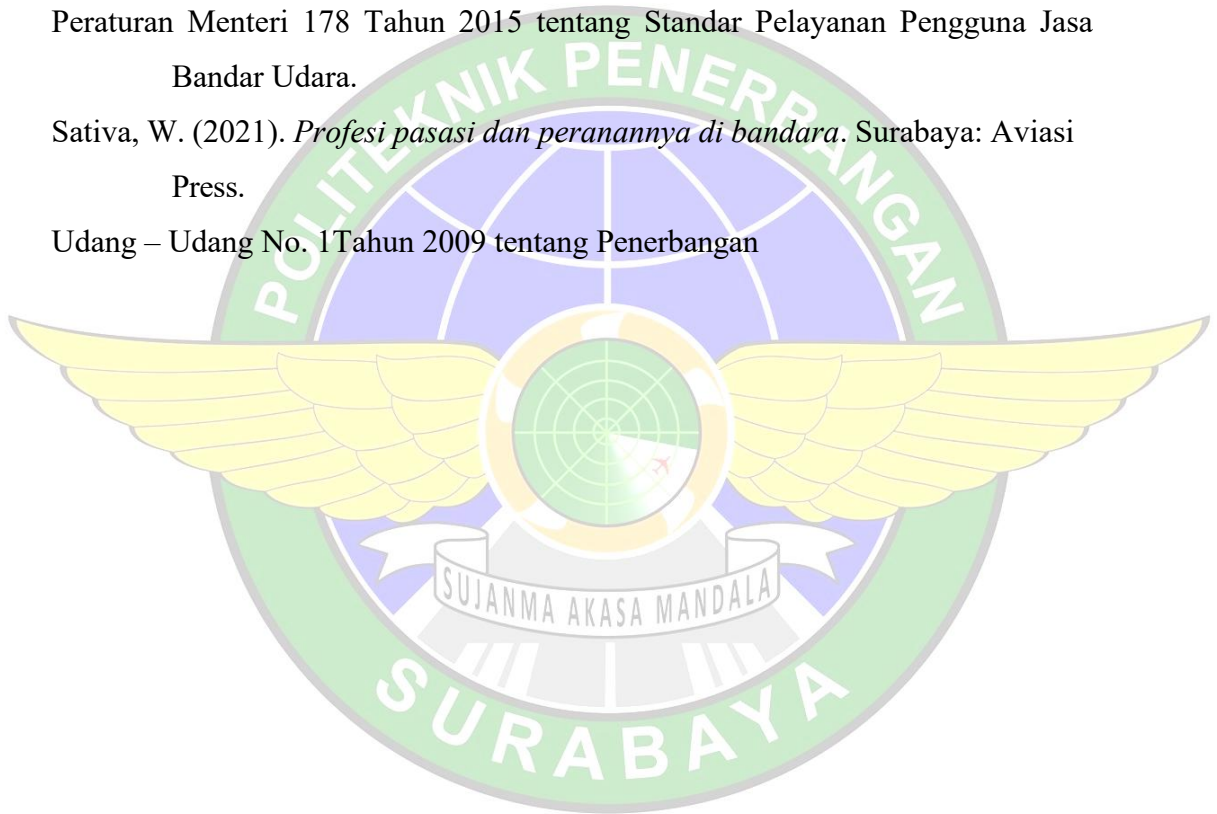
citilink.co.id. (2025). Citilink Indonesia. <https://www.citilink.co.id/about-citilink>

KP 326 Tahun 2017 Tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 (*Manual of Standard CASR – PART 139*) Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*)

Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Sativa, W. (2021). *Profesi pasasi dan peranannya di bandara*. Surabaya: Aviasi Press.

Undang – Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan



LAMPIRAN 1

SK ON THE JOB TRAINING (OJT)

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN BADAN LAYANAN UMUM POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		
		
Jl. Jember Ardiyaniti ITS Surabaya - 60278	Telpon : 031-6470871 031-6472804 Fax : 031-6480888	Email : mail@politeknikpenerbang-sby.ac.id Web : www.politeknikpenerbang-sby.ac.id

Nomor : SM-100/2023/Politeknikpenerbang-Sby/2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional Juanda - Surabaya

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

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

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

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

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



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

Tembusan :
Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

"Eratikan Niat dan Tekun Untuk Berprestasi (Gama & Jati)"



LAMPIRAN 2
FOTO KEGIATAN ON THE JOB TRAINING (OJT)



Kegiatan Pengecekan Pengambilan Bagassi



Kegiatan di Cargo



Kegiatan Swimming Baggage



Kegiatan di Gate menaruhkan Penumpang masuk ke pesawat



Kegiatan Memuat Cargo ke Pesawat



Kegiatan Check-in dan baggage drop