

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETERSEDIAAN INFORMASI GATE YANG BELUM
TERCANTUM PADA *BOARDING PASS* PENUMPANG YANG
MELAKUKAN *EARLY CHECK IN***

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*

Tanggal 06 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

KHARISMATUL FAZARINA

NIT. 30622041

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

2025

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETERSEDIAAN INFORMASI GATE YANG BELUM
TERCANTUM PADA *BOARDING PASS* PENUMPANG YANG
MELAKUKAN *EARLY CHECK IN***

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 06 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

KHARISMATUL FAZARINA

NIT. 30622041

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETERSEDIAAN INFORMASI GATE YANG BELUM TERCANTUM
PADA *BOARDING PASS* PENUMPANG YANG MELAKUKAN *EARLY
CHECK IN*

Oleh :

Kharismatul Fazarina

NIT. 30622041

Program Studi Diploma III 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:

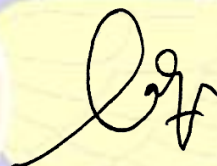
Supervisor OJT 2

Ground Operation Training Manager



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

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,
Station Manager QGCGK
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta


RUDI

NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan tim penguji pada tanggal 30 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*.

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Anggota



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



GUSPRIADY
NIK. 302767



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan *On The Job Training (OJT)* berjudul “KETERLAMBATAN INFORMASI GATE PADA *BOARDING PASS* MELALUI LAYANAN *CHECK-IN* ONLINE CITILINK DI TERMINAL 1B BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA” dengan baik dan tepat waktu, yang disusun berdasarkan pengalaman langsung selama pelaksanaan OJT di PT. Citilink Indonesia, khususnya pada Unit Check-In Counter yang berfokus pada pelayanan penumpang.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat dan rahmatNya;
2. Orang Tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Pepy Aji, S.Pd., M.M., selaku *Ground Operation Training Manager* dan selaku *Supervisor On The Job Training* penulis beserta tim yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta;
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing *On The Job Training (OJT)* yang telah membantu dalam menyusun laporan ini;
6. Senior-senior pada tiap Unit PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, atas bimbingan dan semangatnya;
7. Serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Laporan *On The Job Training (OJT)* ini.

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Penulis juga menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Cengkareng, 20 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	9
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	9
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	9
BAB II PROFIL DAN LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i>	11
2.1 Sejarah Singkat	11
2.2 Data Umum	12
2.2.1 Profil Perusahaan	12
2.2.2 Armada dan Wilayah Operasional Citilink	13
2.2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	14
2.2.4 Logo PT Citilink Indonesia.....	14
2.3 Struktur Organisasi	15
BAB III TINJAUAN TEORI	16
3.1 Maskapai Penerbangan.....	16
3.2 Sistem Informasi	17
3.3 <i>Check-in</i>	17
3.4 Pelayanan Elektronik	18
3.5 <i>Boarding Pass</i>	19
3.6 <i>Boarding Gate</i>	20
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	21
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	21
4.2 Unit Wilayah Kerja	21
4.2.1 <i>Customer Service</i>	22
4.2.2 <i>Check in Counter</i>	22
4.2.3 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO).....	24
4.2.4 <i>Ground Handling</i>	25

4.3 Jadwal Pelaksanaan	27
4.4 Permasalahan.....	28
4.4 Penyelesaian Masalah	29
BAB V PENUTUP.....	31
5.1 Kesimpulan	31
5.1.1 Kesimpulan Permasalahan	31
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	31
5.2 Saran	32
5.2.1 Saran Terhadap Permasalahan	32
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Maskpai Citilink.....	14
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	15
Gambar 3.1 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Mei.....	28
Gambar 4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juni.....	28
Gambar 5.3 E-Ticket Citilink	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6.4 Contoh Notifikasi Gate	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Profil Perusahaan.....	13
Tabel 2.2 Armada Maskapai Citilink	13



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training*

Seiring perkembangan zaman, persaingan di berbagai bidang kehidupan, termasuk industri penerbangan, semakin ketat. Oleh karena itu, mempersiapkan diri dengan sebaik mungkin menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kualitas hidup dan daya saing. Salah satu bentuk persiapan tersebut adalah dengan merencanakan dan mempelajari apa yang akan dihadapi di dunia kerja. Praktek Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu metode pembelajaran yang dirancang untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama menjalani pendidikan pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

On the Job Training (OJT) telah menjadi bagian dari kurikulum wajib yang harus diikuti oleh seluruh taruna sebagai syarat kelulusan. Melalui kegiatan ini, taruna diharapkan mampu mengukur dan mengembangkan kemampuan teknis serta keahlian yang dimiliki dengan praktik langsung di lapangan. Selain memberikan pengalaman kerja yang nyata, OJT juga bertujuan membentuk sikap profesional serta kesiapan menghadapi tantangan di dunia industri, khususnya dalam bidang penerbangan.

Penempatan lokasi OJT ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya berdasarkan kebijakan dan kerja sama dengan instansi terkait. Dalam hal ini, penulis melaksanakan *On the Job Training* di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selama kurang lebih dua bulan, terhitung mulai tanggal 6 Mei sampai dengan 4 Juli 2025. Melalui pelaksanaan OJT ini, penulis memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja yang relevan dengan bidang studi, serta kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan membangun jejaring profesional yang berguna untuk karier di masa depan.

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

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya sendiri diuraikan sebagai berikut:

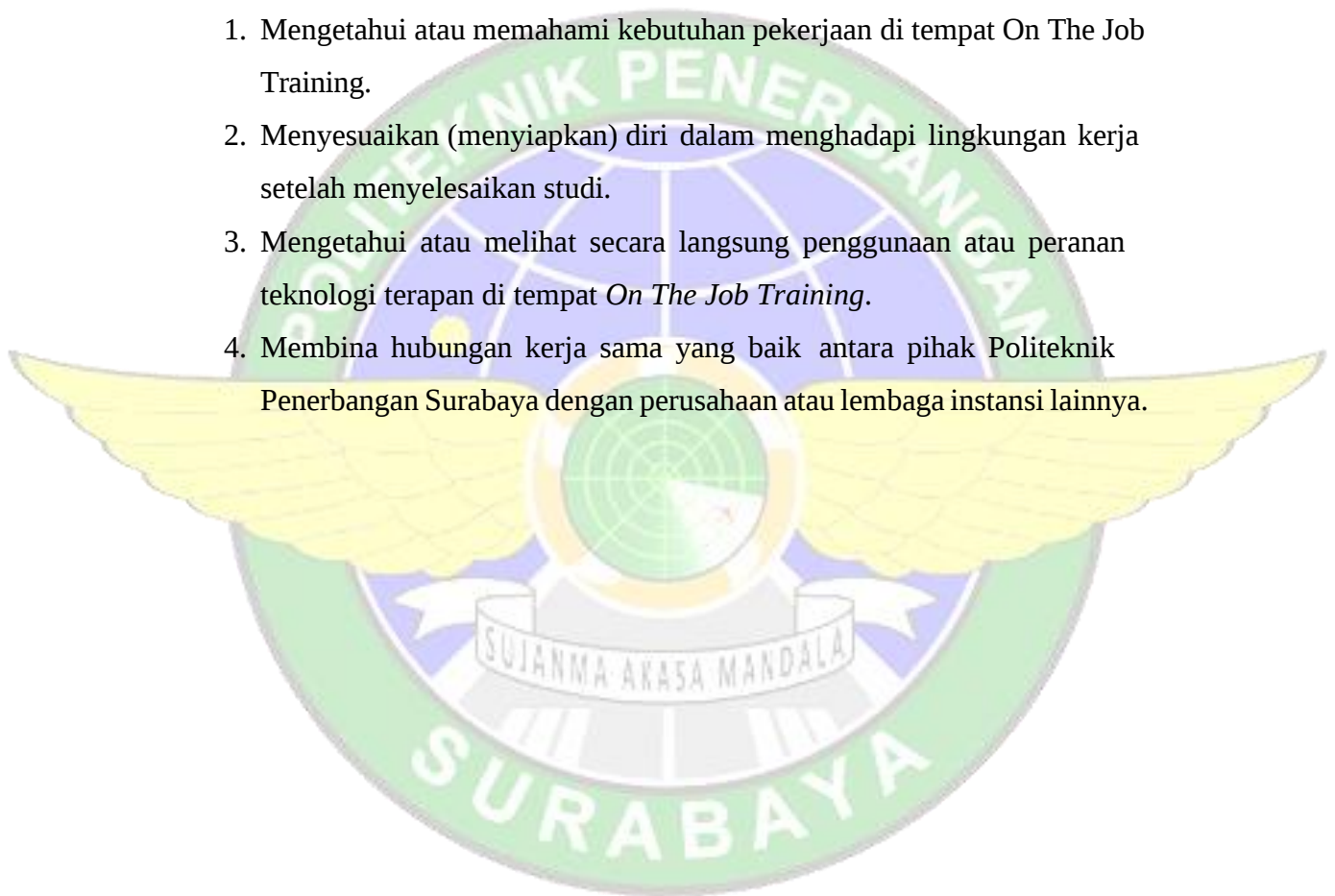
1. Maksud

- a. Mendapatkan pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya sehingga penulis tidak canggung saat memasuki dunia kerja.
- b. Dapat mempraktikkan teori yang diajarkan pada bangku kuliah
- c. Mendapat pengalaman yang tidak didapatkan di bangku kuliah
- d. Belajar beradaptasi dan berkomunikasi

2. Manfaat

Adapun manfaat dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat On The Job Training.
2. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On The Job Training*.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.



BAB II

PROFIL DAN LOKASI *ON THE JOB TRAINING*

2.1 Sejarah Singkat

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan domestik milik Indonesia yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Perusahaan ini resmi didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009 dan berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM pada tanggal 22 April 2009. Pada awal pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri atas 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) dan 33% milik PT Aerowisata.

Seiring perkembangan, komposisi kepemilikan saham Citilink berubah menjadi 94,3% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 5,7% oleh Aerowisata, sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012. Citilink resmi beroperasi secara mandiri pada 30 Juli 2012 dengan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan call sign "Supergreen", setelah memperoleh izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada 27 Januari 2012 serta sertifikat AOC 121-046.

Sebelum menjadi maskapai mandiri, Citilink dikelola sebagai Strategic Business Unit (SBU) Garuda Indonesia sejak Mei 2011, dan beroperasi dengan menggunakan AOC serta nomor penerbangan milik Garuda. Sejak saat itu, Citilink berkembang pesat dan menjadi salah satu maskapai dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia.

Citilink mengusung model penerbangan dari kota ke kota dengan konsep Low-Cost Carrier (LCC) atau maskapai berbiaya rendah, yang menawarkan efisiensi dalam operasional serta harga tiket yang lebih terjangkau bagi masyarakat luas, tanpa mengesampingkan standar keselamatan dan kenyamanan penumpang. Model ini dirancang untuk menjangkau segmen pasar yang lebih luas, khususnya penumpang dengan kebutuhan perjalanan cepat, hemat, dan praktis baik untuk keperluan bisnis maupun wisata. Sebagai maskapai yang berbasis utama di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta dan Bandara Internasional Juanda, Surabaya, Citilink menjalankan strategi konektivitas udara

antarkota yang efisien dengan frekuensi penerbangan yang tinggi pada jalur-jalur padat penumpang.

Hingga tahun 2020, Citilink telah melayani lebih dari 100 rute penerbangan yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia dan beberapa negara internasional. Untuk rute domestik, Citilink menjangkau hampir seluruh kota besar dan daerah tujuan wisata favorit seperti Medan, Padang, Palembang, Yogyakarta, Denpasar, Makassar, dan Manado. Sedangkan untuk rute internasional, Citilink telah memperluas jaringannya ke Timor Leste, Malaysi, Tiongkok, Australia, dan bahkan ke Jeddah di Arab Saudi untuk melayani kebutuhan perjalanan umrah. Cakupan rute ini terus dikembangkan sejalan dengan visi perusahaan untuk menjadi salah satu maskapai LCC unggulan di Asia Tenggara.

Sebagai wujud nyata dari komitmen Citilink dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, maskapai ini telah berhasil meraih berbagai penghargaan bergengsi. Di antaranya adalah penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* yang diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2017, serta *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan pada tahun yang sama. Citilink juga memperoleh akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat kesehatan aviasi global, SKYTRAX, selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink meraih *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2018, serta dinobatkan sebagai *4-Star Low-Cost Airline* oleh *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink juga mendapatkan penghargaan *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*, menegaskan komitmennya dalam menjaga standar keselamatan selama masa pandemi. Beragam pencapaian ini menunjukkan dedikasi Citilink dalam memberikan pengalaman terbang yang aman, nyaman, dan terpercaya bagi para penumpangnya.

2.2 Data Umum

2.2.1 Profil Perusahaan

Tabel 1.1 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Tahun Pendirian	2001
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Pegawai	2.041 Pegawai per 2021
Jumlah Armada	57 Armada ((A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72-600 dan Freighter B737-500) PER 2021
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

2.2.2 Armada dan Wilayah Operasional Citilink

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem control fly-by-wire digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

Tabel 2.2 Armada Maskapai Citilink

Pesawat	Beroperasi	Penumpang
Airbus A320-200 CEO/NEO	39 Unit	180
Airbus A330-900 NEO	10 Unit	180
ATR 72-600	7 Unit	70
Boeing B737-500	1 unit (dikonversi menjadi Freighter)	-
Total	57	

2.2.3 Visi dan Misi Perusahaan

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 keramahan Indonesia.”

2.2.4 Logo PT Citilink Indonesia

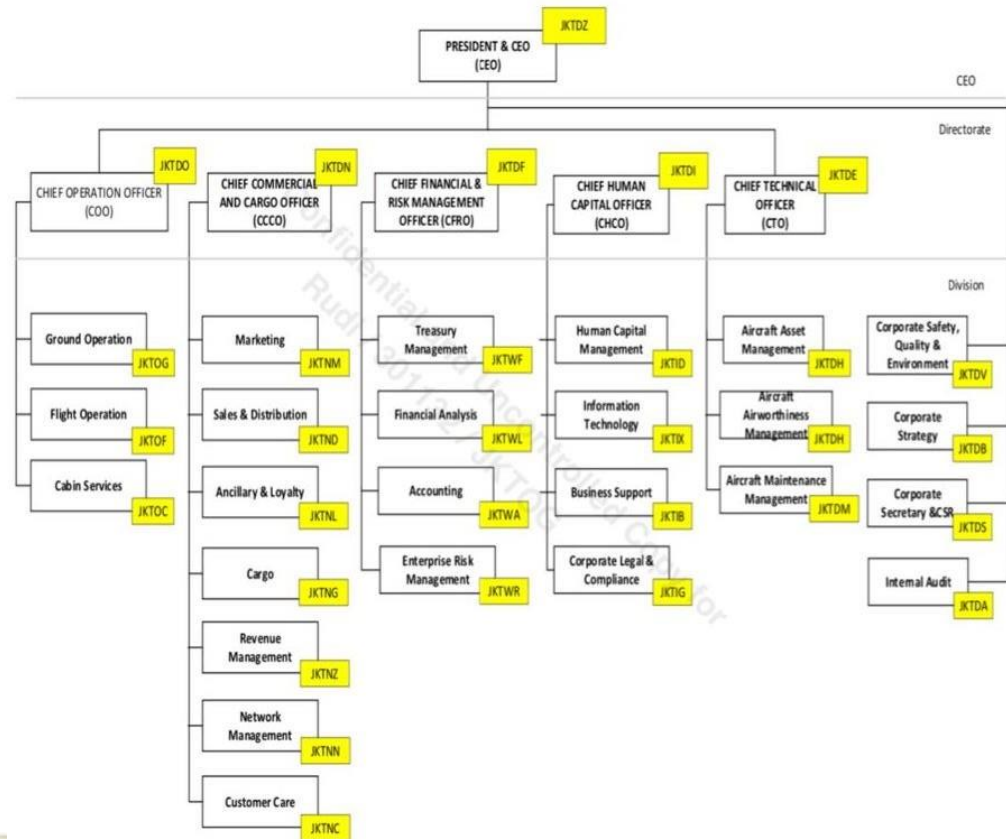
Logo perusahaan berfungsi sebagai pengenalan dan pengingat yang kuat bagi konsumen. Logo menjadi representasi visual dari identitas suatu entitas kepada masyarakat luas. Maskapai Citilink Indonesia memiliki logo dengan ciri khas warna dominan hijau yang berpadu dengan warna putih dan kuning. Setiap warna yang ditampilkan dalam logo memiliki makna dan filosofi tersendiri yang mencerminkan karakter perusahaan.



Gambar 1.1 Logo Maskapai Citilink

Warna hijau pada logo Citilink melambangkan kesegaran, ketegasan, serta kepedulian terhadap lingkungan, mencerminkan semangat baru dan komitmen terhadap keselamatan serta kenyamanan penumpang. Perpaduan hijau, putih, dan kuning menghadirkan kesan muda, menyenangkan, dan dinamis. Putih merepresentasikan kesederhanaan layanan, sedangkan kuning mencerminkan keceriaan dan optimisme, sehingga memperkuat citra Citilink sebagai maskapai berbiaya rendah yang modern dan bersahabat.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan merupakan bagian integral dari sistem transportasi udara yang memiliki peranan penting dalam mendukung mobilitas manusia dan barang, baik dalam lingkup domestik maupun internasional. Maskapai dapat diartikan sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan udara komersial yang menggunakan pesawat terbang untuk melayani kebutuhan penumpang maupun kargo. Menurut Damardjati (Wicaksono 2019), maskapai penerbangan merupakan perusahaan yang dapat dimiliki oleh pihak swasta maupun pemerintah dan bergerak dalam penyediaan jasa angkutan udara untuk penumpang. Layanan yang disediakan mencakup dua jenis penerbangan, yaitu terjadwal dan tidak terjadwal. Penerbangan terjadwal dijalankan berdasarkan jadwal waktu dan rute yang telah ditentukan, termasuk kota asal, kota tujuan, serta kota persinggahan yang tetap dan rutin. Sebaliknya, penerbangan tidak terjadwal tidak memiliki jadwal tetap dan biasanya dilaksanakan atas permintaan tertentu, seperti penerbangan charter atau kebutuhan khusus lainnya. Kedua jenis penerbangan ini tetap harus memenuhi ketentuan keselamatan dan peraturan yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan.

Sejalan dengan hal tersebut, IATA (International Air Transport Association), maskapai penerbangan adalah entitas komersial yang beroperasi dalam sektor industri penerbangan dengan tujuan memberikan layanan transportasi udara yang aman, efisien, dan ekonomis bagi publik. Maskapai ini dapat mengoperasikan berbagai jenis layanan, seperti penerbangan komersial reguler, penerbangan charter, hingga layanan kargo.

Secara umum, maskapai penerbangan memiliki fungsi strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, pembangunan wilayah, dan integrasi sosial. Dalam konteks globalisasi, maskapai memainkan peran penting dalam mempercepat konektivitas antarnegara serta mendukung perdagangan dan pariwisata internasional. Di tingkat nasional, maskapai membantu membuka

akses ke daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau melalui transportasi darat atau laut, sehingga turut mendorong pemerataan pembangunan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa maskapai penerbangan bukan hanya sekadar perusahaan transportasi udara, tetapi juga entitas strategis yang berkontribusi dalam pembangunan ekonomi dan sosial, serta memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang selama penerbangan. Pengelolaan yang baik terhadap aspek operasional, keselamatan, pelayanan, dan efisiensi akan menjadi kunci utama bagi keberlanjutan dan daya saing sebuah maskapai di era modern ini.

3.2 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi antara teknologi informasi dan aktivitas manusia yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta mendistribusikan informasi. Sistem informasi memiliki peran yang penting dalam mendukung organisasi, terutama dalam pengambilan keputusan, koordinasi antar unit, kontrol, analisis data, serta visualisasi informasi (Fatimah and Nuryaningsih 2018).

Menurut Laudon & Laudon, Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi, (Susanto 2017). Dalam dunia penerbangan, sistem informasi digunakan untuk mengelola data penerbangan, jadwal keberangkatan, *check-in* penumpang, dan informasi lainnya yang bersifat *real-time*. Sistem informasi yang terintegrasi sangat dibutuhkan untuk menjamin keakuratan serta kecepatan penyampaian informasi kepada pengguna layanan, termasuk dalam proses *early check-in*.

3.3 Check-in

Check-in merupakan salah satu tahapan penting dalam proses keberangkatan penumpang yang bertujuan untuk melakukan konfirmasi keikutsertaan dalam penerbangan kepada pihak maskapai. Proses ini menjadi bentuk validasi bahwa calon penumpang benar-benar hadir dan siap untuk melanjutkan perjalanan udara. Dalam praktiknya, terdapat dua metode *check-in* yang umum digunakan oleh penumpang saat ini.

Metode pertama adalah *check-in* konvensional, yaitu proses *check-in* yang dilakukan secara langsung di bandara melalui petugas yang berjaga di konter *check-in*. Dalam metode ini, penumpang harus datang ke lokasi *check-in* untuk menyerahkan dokumen perjalanan, seperti tiket atau *e-ticket* dan kartu identitas, yang kemudian akan diproses oleh petugas. Biasanya, setelah proses ini selesai, penumpang akan menerima boarding pass secara fisik.

Sementara itu, metode kedua adalah *check-in online*, yaitu metode modern yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan dapat dilakukan secara mandiri oleh penumpang tanpa perlu hadir lebih awal di bandara. *Check-in online* dilakukan melalui *website* resmi maskapai atau aplikasi mobile yang disediakan. Layanan ini memberikan fleksibilitas karena dapat diakses dari mana saja selama masih berada dalam batas waktu yang ditentukan oleh maskapai sebelum keberangkatan.

Menurut Altera (2021), *check-in online* memberikan kemudahan dalam proses perjalanan karena penumpang dapat mengisi data, memilih tempat duduk, dan mendapatkan boarding pass secara digital. Namun demikian, meskipun prosesnya praktis, layanan ini tetap membutuhkan dukungan sistem informasi yang akurat dan real-time, terutama dalam hal penyampaian informasi penting seperti nomor gate keberangkatan dan waktu boarding.

3.4 Pelayanan Elektronik

Seiring berkembangnya teknologi, berbagai layanan kini dapat dilakukan secara daring, termasuk dalam dunia penerbangan. Salah satunya adalah layanan *check-in online* melalui *website* maskapai. Tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem yang digunakan. Beberapa indikator kualitas pelayanan elektronik antara lain:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Menggambarkan kemudahan akses pengguna dalam menggunakan *website*, mencari informasi penerbangan, dan menyelesaikan proses *check-in* dengan usaha yang minimal.

2. Pemenuhan (*Fulfillment*)

Berkaitan dengan kesesuaian antara informasi yang disajikan di *website* dengan kenyataan saat pelayanan diberikan, seperti keakuratan jadwal,

nomor kursi, dan informasi gate.

3. Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Menunjukkan seberapa baik sistem bekerja secara teknis, seperti kestabilan akses, kelancaran fitur, dan minimnya gangguan saat digunakan.

4. Kerahasiaan (*Privacy*)

Merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi penumpang, seperti identitas dan rincian penerbangan.

Keempat indikator tersebut menjadi penentu kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan *check-in* online dan berdampak langsung pada kepercayaan serta loyalitas terhadap layanan maskapai, (Sea Asha Rara Dini Santosa n.d. 2022).

3.5 *Boarding Pass*

Boarding pass adalah dokumen resmi yang diberikan kepada penumpang setelah melakukan proses check-in, baik secara langsung di bandara maupun melalui layanan daring seperti website atau aplikasi maskapai. Boarding pass berfungsi sebagai tanda bukti bahwa penumpang telah terdaftar dalam penerbangan tertentu dan memiliki izin untuk naik ke pesawat sesuai jadwal dan rute yang tertera, (Raymundus, 2020.) .

Boarding pass umumnya memuat informasi penting seperti nama penumpang, nomor penerbangan, tanggal dan waktu keberangkatan, nomor kursi, serta nomor gate keberangkatan. Dokumen ini wajib ditunjukkan kepada petugas saat memasuki ruang tunggu keberangkatan (boarding lounge) dan saat proses naik ke pesawat.

Keakuratan informasi yang tercantum pada boarding pass sangat penting, karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran proses boarding. Ketidaksesuaian atau keterlambatan dalam pemutakhiran data, seperti informasi gate, dapat menyebabkan kebingungan, keterlambatan penumpang menuju pesawat, hingga potensi tertinggalnya penumpang dari penerbangan.

3.6 Boarding Gate

Boarding gate atau pintu naik pesawat merupakan area di terminal bandara tempat penumpang menunggu sebelum memasuki pesawat. Di lokasi ini, penumpang akan melalui proses pemeriksaan akhir, seperti verifikasi *boarding pass* dan identitas diri oleh petugas maskapai sebelum diarahkan menuju pesawat.

Boarding gate dilengkapi dengan ruang tunggu, informasi penerbangan, serta sistem pemanggilan penumpang. Nomor *gate* untuk setiap penerbangan ditentukan oleh maskapai dan pengelola bandara berdasarkan jadwal keberangkatan, lokasi parkir pesawat, serta ketersediaan *gate* di terminal. Informasi mengenai nomor *gate* ini sangat penting untuk diinformasikan secara tepat waktu agar penumpang tidak salah arah dan dapat menaiki pesawat sesuai jadwal.

Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta melayani penerbangan domestik, termasuk maskapai Citilink. Di terminal ini terdapat 6 *gate* keberangkatan yang digunakan untuk proses naik pesawat. Setiap *gate* dilengkapi dengan ruang tunggu, layar informasi, dan akses menuju pesawat melalui *garbarata* atau apron. Nomor *gate* biasanya diinformasikan melalui layar FIDS (*Flight Information Display System*) dan juga melalui sistem *check-in* online maskapai.

BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training*

Lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan Taruna/I Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan ke - 8 Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya secara intensif di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta pada tanggal 6 Mei sampai dengan 4 Juli 2025 yang mencakup kegiatan dalam bidang reservasi, ticketing, tarif, logistik, ground handling, serta pengenalan dasar terkait *Flight Operation Officer* (FOO). Kegiatan ini dilakukan secara intensif untuk memberikan pengalaman langsung di lingkungan operasional maskapai, sekaligus memperkuat kompetensi praktis dan wawasan profesional Taruna/i terhadap proses pelayanan penumpang, pengelolaan penerbangan, dan dukungan operasional lainnya di industri penerbangan.

4.2 Unit Wilayah Kerja

Pembagian tugas selama pelaksanaan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dilakukan secara sistematis dengan membagi Taruna/i ke dalam beberapa unit kerja, agar memperoleh pengalaman kerja yang menyeluruh dan seimbang di lingkungan operasional maskapai. Setiap Taruna/i mengikuti kegiatan sesuai dengan jadwal rotasi yang telah ditentukan, di bawah bimbingan petugas lapangan yang berpengalaman. Melalui pembagian ini, Taruna/i diharapkan dapat memahami alur kerja, meningkatkan keterampilan praktis, serta mengembangkan etika dan sikap profesional dalam dunia industri penerbangan. Adapun unit-unit pelaksanaan OJT yang menjadi fokus kegiatan sebagai berikut:

- a. *Customer Service*
- b. *Check in Counter* / Pasasi
- c. *Flight Operation* (FLOP) / *Flight Operation Officer* (FOO)
- d. *Ground Handling*

4.2.1 Customer Service

Unit Customer Service di PT Citilink Indonesia memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang. Unit ini bertugas untuk memastikan seluruh proses pelayanan penumpang berjalan dengan lancar, ramah, dan sesuai standar operasional perusahaan. Customer Service berperan sebagai penghubung antara penumpang dan maskapai dalam menangani berbagai kebutuhan, kendala, maupun keluhan yang mungkin muncul sebelum, saat, atau setelah penerbangan.

Selama menjalani kegiatan On the Job Training (OJT) di Unit Customer Service, penulis memperoleh pemahaman mengenai peran strategis petugas Customer Service dalam menangani permasalahan yang berkaitan dengan operasional penerbangan. Petugas dituntut untuk mampu merumuskan masalah serta mencari solusi secara cepat dan tepat dalam waktu yang relatif singkat, terutama saat menghadapi situasi yang berdampak langsung terhadap kenyamanan dan keberangkatan penumpang.

Penulis juga mempelajari proses pemesanan tiket, pembelian seat penumpang, serta berinteraksi langsung dengan penumpang yang menyampaikan keluhan maupun pertanyaan. Penulis turut memahami alur pelayanan dalam menangani proses perubahan data penumpang, seperti penggantian nama (core name), melakukan reschedule atau penjadwalan ulang penerbangan, serta prosedur pengajuan refund.

Di samping itu, penulis juga diberi kesempatan untuk melihat dan mengakses data penumpang yang akan melakukan penerbangan, membantu dalam penyusunan pelaporan harian, dan mempelajari alur komunikasi antara Customer Service dengan unit lain yang terlibat dalam proses pelayanan penumpang.

4.2.2 Check in Counter

Check-in Counter adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan yang merupakan tahap awal proses keberangkatan di mana penumpang melaporkan diri sebelum melakukan penerbangan, (ERLANGGA dkk, 2021). Pada proses ini, penumpang dapat menyerahkan

bagasi, menerima *boarding pass*, serta memverifikasi identitas dan dokumen perjalanan seperti tiket, id penumpang dan paspor. Petugas akan memastikan seluruh persyaratan terpenuhi, termasuk melakukan profiling penumpang berdasarkan identitas yang ditunjukkan. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan perubahan tempat duduk dan pembaruan informasi perjalanan. Untuk menjamin keselamatan, petugas juga mengajukan pertanyaan keamanan (*security question*) guna memastikan tidak terdapat barang berharga atau berbahaya di dalam bagasi yang dikirimkan.

Selama melaksanakan On The Job Training di area check-in counter, penulis berkesempatan untuk mendampingi serta membantu penumpang dalam menggunakan layanan *self check-in*, yaitu fasilitas mandiri yang disediakan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi. Layanan ini dirancang untuk memberikan efisiensi waktu dan mengurangi antrean di konter check-in reguler, sehingga proses keberangkatan menjadi lebih praktis. Selain itu, maskapai Citilink juga menyediakan layanan *web check-in* sebagai alternatif lain bagi penumpang tanpa bagasi. Melalui fasilitas ini, penumpang dapat melakukan check-in secara daring melalui situs resmi maskapai di www.citilink.co.id. *Web check-in* memungkinkan penumpang untuk langsung mendapatkan *boarding pass* tanpa perlu mendatangi konter, sehingga mempercepat alur pelayanan dan mendukung kelancaran proses keberangkatan. Adanya kedua layanan ini mencerminkan upaya Citilink dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan bagi penumpang dalam mengakses layanan *check-in* secara fleksibel dan efisien.

Selain itu, penulis mendapatkan pemahaman mengenai alur proses drop bagasi di *Check in Counter (CIC)*, di mana penumpang menyerahkan bagasi tercatat untuk ditimbang dan diberi label sesuai dengan data penerbangan. Penulis juga mempelajari penanganan barang OOG (*Out of Gauge*), yaitu bagasi berukuran atau berbentuk tidak standar yang memerlukan penanganan khusus. Penulis juga mengetahui beberapa ketentuan terkait barang bawaan, baik yang diperbolehkan maupun yang dilarang untuk diangkut dalam penerbangan, sesuai dengan prosedur keamanan dan keselamatan penerbangan yang berlaku.

4.2.3 *Flight Operation Officer (FOO)*

FLOPS (*Flight Operation Services*) merupakan unit penting dalam operasional penerbangan yang berfungsi sebagai pusat kendali dan perencanaan penerbangan di lingkungan maskapai PT Citilink Indonesia. Unit ini menjadi tempat bagi personel *Flight Operation Officer (FOO)* dalam melaksanakan tugas-tugas operasional yang berkaitan dengan persiapan sebelum keberangkatan pesawat. Di FLOPS, FOO bertanggung jawab atas penyusunan jadwal penerbangan, pemantauan kondisi cuaca, hingga pengumpulan dan pengurusan dokumen penerbangan yang dibutuhkan untuk menjamin kelancaran serta keselamatan operasional, (Ryan n.d.). Selama pelaksanaan OJT, penulis memperoleh pemahaman bahwa sebelum pesawat melakukan penerbangan, terdapat dua jenis dokumen utama yang wajib dipersiapkan, yaitu Flight Document dan Route Manual;

- 
- a. Flight Document :
 1. Flight Plan
 2. Notam
 3. Flight Clearance
 4. MEL (Minimum Equipment List) dan CDL (Configuration Deviation List)
 5. Weather Report
 6. Notoc
 7. Flight Approval
 8. General Declaration (Gendec) / Manifest
 - b. Route Manual :
 1. Aerodrome Information
 2. Regulation Book
 3. Route Facility Chart

Pada saat pelaksanaan On The Job Training di unit Flight Operation Officer (FOO) penulis melakukan berbagai kegiatan, sebagai berikut:

1. Membantu menyiapkan dokumen *flight package*, seperti *Weather* dan *Flight Plan*
2. Menyiapkan EFB (*Elektronic Flight Bag*)

3. Membantu sortir *Weather* dan *Flight Plan*
4. Mengamati bagaimana FOO mem-briefing Pilot

4.2.4 *Ground Handling*

Secara etimologis, *ground* berarti darat, sedangkan *handling* berarti penanganan. Dengan demikian, *ground handling* dapat dimaknai sebagai proses penanganan operasional pesawat dan kebutuhan penumpang yang dilakukan di darat. Layanan ini meliputi kegiatan seperti check-in penumpang, penanganan bagasi, pengisian bahan bakar, pemeliharaan ringan, hingga pemanduan kendaraan pelayanan di apron, (Yarlina et al. 2020).

Adapun penjabaran mengenai ruang lingkup atau batasan pekerjaan *Ground Handling* adalah sebagai berikut:

1. *Pre-Flight Service*

Pelayanan yang diberikan *ground handling* pada tahap ini meliputi penataan bagasi, kargo dan pos ke dalam pesawat, pelayanan terhadap pesawat selama di *ground* sebelum keberangkatan di bandar udara asal (*Origin Station*)

2. *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

3. *Post Flight Service*

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

PT. Citilink Indonesia menjalin kerja sama dengan PT. Gapura Angkasa dalam hal pelaksanaan aktivitas ground handling untuk operasional penerbangannya. Dengan adanya kerja sama ini, seluruh proses ground handling dilaksanakan oleh PT. Gapura Angkasa. Meskipun demikian, PT. Citilink Indonesia tetap melakukan pengawasan terhadap kegiatan tersebut melalui petugas internal mereka yang disebut SQC (*Station Quality Controller*).

SQC bertanggung jawab untuk mengawasi secara langsung serta mengoordinasikan kinerja petugas ground handling dari PT. Gapura Angkasa agar setiap layanan berjalan sesuai standar dan prosedur yang berlaku. Adapun tugas dan tanggung jawab dari *Station Quality Controller* antara lain:

1. SQC wajib melaksanakan BOS (*Briefing On the spot*) kepada para petugas gapura sebelum memulai pelaksanaan dinas.
2. SQC harus memberikan instruksi kepada ground staff Gapura untuk
3. memperhatikan Ground time (30 menit sebelum STD), kebersihan dan kerapian, serta kelancaran proses start hingga finish boarding.
4. Bertugas mengontrol terhadap para staff ground handling Gapura untuk memberikan masukan dan pemecahan masalah ketika terjadi masalah, seperti delay dengan memberikan kebijakan apa yang harus diambil.
5. SQC mengontrol proses boarding agar tidak terjadinya delay. Apabila terjadi kondisi dimana pesawat mengalami LATAR (*Late Arrival*) maka SQC dapat mempercepat boarding itu sendiri dengan “*Otomatic Boarding*” yaitu penumpang dibariskan pada Rotunda (penyambung antara gate dengan tunnel) menuju kearah pintu masuk pesawat.
6. Memonitor flight mulai dari *block on* hingga *block off*
7. SQC wajib membuat *movement flight*

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di unit *Ground Handling*, taruna tidak secara langsung terlibat dalam operasional yang dilaksanakan oleh PT. Gapura Angkasa. Sebaliknya, taruna ditempatkan

untuk mengikuti dan mendampingi aktivitas *Station Quality Controller* (SQC) yang berada di bawah naungan langsung PT. Citilink Indonesia.

Adapun kegiatan yang kami laksanakan selama menjalankan tugas bersama *Station Quality Controller* antara lain sebagai berikut:

1. Membantu memonitor pesawat yang akan landing melalui *flightradar24* sesuai dengan *schedule* yang ditetapkan
2. Membantu mencatat *block on*, *start boarding*, *door close* dan *block off* pesawat
3. Ikut berkoordinasi dengan Gapura untuk persiapan penumpang *boarding*
4. Mengawasi proses *boarding* penumpang kedalam pesawat
5. Mengawasi proses *loading* bagasi dan cargo ke dalam pesawat.

4.3 Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan *On The Job Training* dilakukan selama dua bulan terhitung mulai tanggal 6 Mei sampai dengan 4 Juli 2025 di Maskapai Citilink Indonesia Kantor cabang Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta. Selama masa OJT, taruna mengikuti jadwal kerja yang telah disesuaikan dengan sistem operasional di lapangan, yakni menggunakan pola 3 hari kerja dan 2 hari libur, dengan pembagian waktu kerja menjadi tiga shift setiap harinya, sebagai berikut:

- Shift Pagi : 07.00 – 14.00 WIB
- Shift Siang : 14.00 – 22.00 WIB
- Shift Malam : 22.00 – 07.00 WIB

Penempatan shift ditentukan oleh pihak pembimbing lapangan atau penanggung jawab unit sesuai kebutuhan operasional. Pola kerja ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami alur operasional maskapai secara menyeluruh, baik pada jam sibuk maupun jam operasional malam hari.

Berikut adalah jadwal pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dijalani oleh taruna selama berada di Maskapai Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta :

JADWAL PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING TARUNA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA DI MASKAPAI CITILINK BULAN MEI-JUNI

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 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 Najmilah 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																																	
Oktwino Andya 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											
Abbiyu Farras Khayvi	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L											
Damaras Zetina Putri Elysis	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L											
Giovanni Sarah Suryani 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 Meirisyta 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 Kinanti	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	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 Raja 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 Abhellya Christine	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P											
Khairismatul Fazarina	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P											
Jadwal dinas OJT																																	
PAGI (07.00 - 14.00)																																	
SIANG (14.00 - 22.00)																																	
MALAM (22.00 - 07.00)																																	

Jadwal dinas OJT
PAGI (07.00 - 14.00)
SIANG (14.00 - 22.00)
MALAM (22.00 - 07.00)

Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Mei

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. Zidane 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 Purwanto	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
Reyhan Fazle 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 Rumakiek	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
Kamila 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 Nuurul 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 Andya 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	L
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	L	L	P	S	M	L
Rachel Martince Ersha 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	L	L	P	S	M	L
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	L
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	L
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	L
GROUP 3																															
Aditya Arianatama Baharsyah	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	L	L
Abbiyu Farras Khayvi	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	L	L
Damaras Zetina Putri Elysis	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	L	L
Giovanni Sarah Suryani Sihite	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	L	L
Nazwa Putri Rahmawati	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	L	L
Lavenia Febrianti	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	L	L
GROUP 4																															
Dadang Bondan Ramadha	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 Solihah	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
Rizwan Rizka Wandana	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	S
Septhian 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	S
Cecilia Rja Mangestika 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	S
Edhy Fauruz Rifoziz	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	S
Gravelly Riheltha 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	S
Kharismatuli Fazrana	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	S
Jadwal dinas OJT																															
PAGI (07.00 - 14.00)																															
SIANG (14.00 - 22.00)																															
MALAM (22.00 - 07.00)																															

pesawat. Akibatnya, boarding pass yang dicetak atau diunduh lebih awal belum memuat informasi gate yang spesifik.

Ketidaktahuan ini kerap menimbulkan kebingungan di kalangan penumpang, terutama bagi mereka yang jarang bepergian menggunakan pesawat atau tidak terbiasa menggunakan layanan digital check-in. Beberapa penumpang bahkan mengira bahwa hal ini merupakan bentuk kelalaian sistem atau kesalahan dari pihak maskapai, padahal kenyataannya, sistem telah berjalan sebagaimana mestinya namun mengikuti prosedur operasional bandara terkait penetapan gate.

Situasi ini dapat menyebabkan potensi keterlambatan penumpang menuju area boarding, kesalahan arah saat mencari gate keberangkatan, hingga meningkatnya keluhan yang seharusnya dapat diminimalisir apabila terdapat pemahaman yang lebih baik mengenai proses alokasi gate. Kurangnya sosialisasi atau informasi yang mudah diakses mengenai hal ini turut menjadi faktor yang memperparah permasalahan.

4.4 Penyelesaian Masalah

Permasalahan ini juga menunjukkan pentingnya peran aktif dari penumpang dalam memastikan kelancaran proses keberangkatan. Penumpang diharapkan memiliki kesadaran lebih untuk secara rutin memantau informasi penerbangan menjelang waktu boarding, khususnya bagi mereka yang telah melakukan *early check-in*. Selain memantau melalui aplikasi resmi maskapai, website, atau papan informasi digital di terminal (FIDS), penumpang juga disarankan untuk lebih aktif bertanya kepada petugas informasi atau ground handling yang stand by di area check-in maupun boarding. Langkah ini penting untuk menghindari kesalahan saat menuju gate, serta meminimalisir risiko keterlambatan akibat informasi gate yang belum tersedia atau mengalami perubahan.

Di sisi lain, sebagai bentuk peningkatan layanan, sistem web check-in maskapai dapat disempurnakan dengan menambahkan keterangan atau peringatan yang menjelaskan bahwa informasi gate biasanya baru tersedia sekitar 3 jam sebelum jadwal keberangkatan. Misalnya dengan mencantumkan pesan:

“Nomor gate akan ditentukan mendekati waktu keberangkatan. Silakan periksa kembali 3 jam sebelum jadwal melalui aplikasi atau papan informasi bandara.”

Penyampaian informasi yang lebih transparan ini akan membantu membangun pemahaman yang lebih baik di kalangan penumpang serta meminimalisir potensi komplain terhadap layanan check-in maskapai.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), penulis menemukan bahwa salah satu permasalahan yang cukup sering terjadi di lapangan adalah belum tercantumnya informasi gate pada boarding pass penumpang yang melakukan *early check-in*. Permasalahan ini bukan disebabkan oleh kesalahan sistem maskapai, melainkan karena secara operasional, penetapan gate oleh pihak bandara baru dilakukan sekitar 3 jam sebelum keberangkatan. Kurangnya pemahaman penumpang terhadap prosedur ini menyebabkan kebingungan di area terminal, kesalahan arah saat menuju gate, bahkan berpotensi menimbulkan keterlambatan dan keluhan terhadap layanan maskapai.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training*

On The Job Training (OJT) merupakan bagian dari pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, khususnya dalam aspek pendidikan dan pengabdian, yang bertujuan untuk memperluas wawasan serta pemahaman taruna/i terhadap dunia kerja sesuai dengan bidang keahliannya. Kegiatan ini juga mendorong taruna/i menjadi individu yang kompeten dan siap bersaing di dunia industri, dengan bekal pengalaman serta sertifikat kompetensi yang sesuai dengan standar nasional maupun internasional.

Selama pelaksanaan OJT, penulis memperoleh banyak manfaat baik dari segi teori maupun praktik di lapangan. Seluruh personel yang terlibat menunjukkan respons cepat dan sikap yang kooperatif terhadap berbagai pertanyaan serta kendala yang dihadapi. Materi yang diberikan serta kegiatan operasional di lapangan sangat selaras dengan pembelajaran yang telah diterima di kelas, sehingga memudahkan penulis dalam memahami dan mengaplikasikan proses kerja secara langsung di dunia industri.

Melalui bimbingan dan keterlibatan langsung dengan para pegawai serta staf di lingkungan bandara, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengenal lebih dekat berbagai unit kerja, seperti layanan *Customer Service*,

Flight Operation Officer (FOO), Pasasi, dan *Ground Handling*. Pengalaman ini menjadi bekal yang sangat berharga dalam memahami alur operasional penerbangan sekaligus memperkuat kesiapan penulis dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan tersebut, penulis menyarankan agar penumpang dapat lebih proaktif dalam memantau informasi keberangkatan melalui aplikasi resmi maskapai, papan informasi bandara (FIDS), maupun dengan bertanya langsung kepada petugas yang stand by di terminal. Selain itu, maskapai juga disarankan untuk menambahkan keterangan pada sistem *web check-in* yang menjelaskan bahwa informasi gate akan tersedia mendekati waktu keberangkatan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penumpang, meminimalisir kebingungan, serta menciptakan proses keberangkatan yang lebih tertib dan nyaman.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan *On the Job Training*

Agar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dapat memberikan hasil yang optimal, taruna/i perlu dipersiapkan dengan baik sebelum terjun ke lapangan. Salah satu bentuk persiapan tersebut adalah dengan membekali taruna/i dengan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa studi di Politeknik Penerbangan Surabaya. Bekal ini akan sangat bermanfaat saat diimplementasikan dalam situasi nyata di lingkungan kerja, sehingga taruna/i dapat lebih cepat beradaptasi dan menjalankan tugas secara efektif.

Selain itu, pelaksanaan OJT juga diharapkan dapat berlangsung dalam rentang waktu yang lebih panjang, agar taruna/i memiliki kesempatan yang cukup untuk memahami tugas-tugas di masing-masing unit secara lebih mendalam. Dengan waktu yang lebih lama, taruna/i tidak hanya mampu mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan, tetapi juga dapat mencoba menerapkan solusi yang sesuai dengan kondisi operasional.

Pembekalan yang matang sebelum OJT sangat penting, agar taruna/i memahami ruang lingkup kerja yang akan mereka hadapi. Dengan demikian, pelaksanaan OJT dapat menjadi proses pembelajaran yang menyeluruh, tidak hanya menambah wawasan praktis, tetapi juga mengasah kemampuan analisis dan pemecahan masalah di dunia kerja yang sesungguhnya.



DAFTAR PUSTAKA

ERLANGGA, ANGGA, DWI PRASETYANTO, and BARKAH WAHYU WIDIANTO. 2012. "Tingkat Pelayanan Check-In Counter Lion Air Di Bandara Internasional Husein Sastranegara Kota Bandung Menggunakan Metode Antrian." 2(1): 1–10.

Fatimah, and Nuryaningsih. 2018. *Buku Ajar Buku Ajar*.

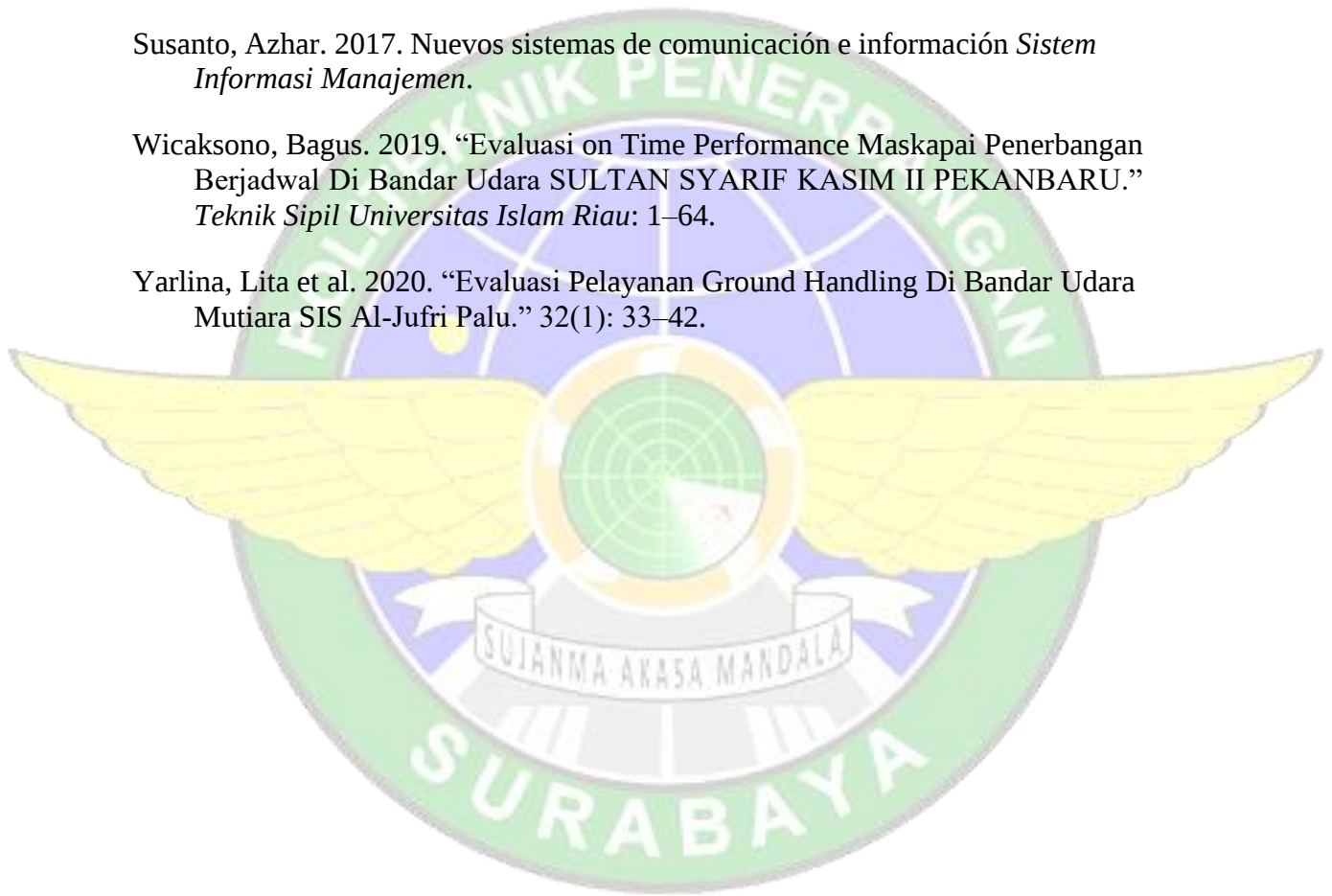
Raymundus, I Wayan Ray. "Jurnal (48) Jurnal Referensi." 4(1): 150–57.

Ryan, M. "ANALISIS KINERJA PERSONEL FLIGHT OPERATIONS OFFICER (FOO) PT . GAPURA ANGKASA TERHADAP KESELAMATAN PENERBANGAN." 16(1): 275–87.

Susanto, Azhar. 2017. *Nuevos sistemas de comunicación e información Sistem Informasi Manajemen*.

Wicaksono, Bagus. 2019. "Evaluasi on Time Performance Maskapai Penerbangan Berjadwal Di Bandar Udara SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU." *Teknik Sipil Universitas Islam Riau*: 1–64.

Yarlina, Lita et al. 2020. "Evaluasi Pelayanan Ground Handling Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu." 32(1): 33–42.



LAMPIRAN

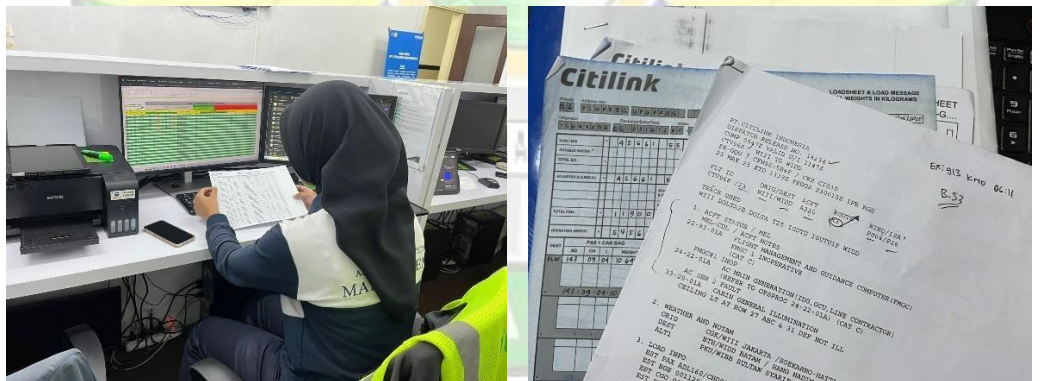
A. Kegiatan On the Job Training



Kegiatan pada Unit Check in Counter



Kegiatan di Ground Handling



Kegiatan di FLOP (Pengenalan FOO)