

**EVALUASI SISTEM VERIFIKASI IDENTITAS PENUMPANG
DAN PENINGKATAN KINERJA PETUGAS CHECK-IN PT.
CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*
Tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh:

LARAS BINTANG HARYANING PRABHA
NIT. 30622042

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

**EVALUASI SISTEM VERIFIKASI IDENTITAS PENUMPANG
DAN PENINGKATAN KINERJA PETUGAS CHECK-IN PT.
CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*
Tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh:

LARAS BINTANG HARYANING PRABHA
NIT. 30622042

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

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI SISTEM VERIFIKASI IDENTITAS PENUMPANG DAN
PENINGKATAN KINERJA PETUGAS CHECK-IN PT. CITILINK
INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD
YANI SEMARANG

Oleh:

LARAS BINTANG HARYANING PRABHA
NIT. 30622042

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Supervisor / OJTI



MUHAMMAD DANI
NIP. 300851

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,
Station Manager



MUHAMMAD DANI
NIP. 300851

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 04 bulan Juli Tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



MUHAMMAD DANI
NIP. 300851

Sekretaris



RICCO PRASTYA
NIP. 302566

Anggota



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) dengan baik. Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan VIII yang diwujudkan dan diterapkan di lapangan kerja selama kurang lebih 2 bulan dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dapat terlaksana berkat dukungan dan partisipasi berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan, doa serta motivasi kepada saya sehingga dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
5. Ibu Arnaz Olieve, S.E., selaku Dosen Pembimbing selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
6. Bapak Muhammad Dani selaku *supervisor / On the Job Training Instructure* (OJTI) yang membimbing dan memberikan evaluasi saat melaksanakan *On the Job Training*.
7. Senior dan rekan-rekan seperjuangan D-III Manajemen Transportasi Udara. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat penulis harapkan dari para pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Semarang, 30 Juni 2025



Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	3
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	4
1.4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	5
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i>	6
2.1 Sejarah Singkat PT.Citilink Indonesia.....	6
2.2 Sejarah Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani	8
2.2.1 Data Geografis dan Administrasi Bandar Udara	10
2.3 Data Umum PT. Citilink Indonesia	12
2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	12
2.3.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	14
2.3.3 Nilai dan Budaya Perusahaan	14
2.3.4 Makna Logo Perusahaan.....	16
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	17
BAB III TINJAUAN TEORI	19
3.1 Maskapai Penerbangan.....	19
3.2 Bandar Udara.....	19
3.3 Terminal Bandara	20

BAB IV PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING	22
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT.....	22
4.2 Wilayah Kerja.....	23
4.2.1 PASASI atau Ground Handling.....	23
4.2.2 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT.....	30
4.3 Jadwal Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	36
4.4 Permasalahan	37
4.5 Penyelesaian Permasalahan	40
BAB V PENUTUP	41
5.1 Kesimpulan	41
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV.....	41
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT.....	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	45
LAMPIRAN A. KEGIATAN TARUNA.....	45
LAMPIRAN B. LOGBOOK AKTIVITAS TARUNA.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT. Citilink Indonesia.....	16
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	17
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Stasiun	18
Gambar 4. 1 Kegiatan Taruna di Unit Lost and Found.....	31
Gambar 4. 2 Kegiatan taruna di Umit Check in.....	32
Gambar 4. 3 Kegiatan Taruna di Unit Boarding Gate.....	34
Gambar 4. 4 Kegiatan Taruna di Unit Customer Service.....	35
Gambar 4. 5 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training.....	36
Gambar 4. 6 Kartu Identitas Penumpang Yang Tidak Sesuai Boarding Pass	39



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.....	12
Tabel 2. 2 Data Umum PT. Citilink Indonesia	12
Tabel 2. 3 Jajaran Direksi PT. Citilink Indonesia.....	17
Tabel 4. 1 Syarat Ketentuan Pengembalian Tiket	30
Tabel 4. 2 Logbook Aktivitas Taruna	31
Tabel 4. 3 Logbook Aktivitas di Unit Check-in Counter.....	33
Tabel 4. 4 Logbook Aktivitas Taruna di Unit Boarding Gate.....	34
Tabel 4. 5 Logbook Aktivitas Taruna di Unit Customer Service.....	35



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training*

On the Job Training (OJT) adalah suatu program yang dirancang untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaan. Politeknik Penerbangan Surabaya memberikan kesempatan kepada taruna Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara untuk mengikuti OJT guna mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata. Hal ini bertujuan agar para taruna yang telah lulus dapat dengan cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja mereka.

On the Job Training (OJT) juga merupakan bagian dari Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat) yang bertujuan untuk memperluas wawasan dan pemahaman tentang ruang lingkup pekerjaan sesuai bidang studi. Selain itu, OJT mendorong taruna untuk mengembangkan kompetensi dan daya saing, yang dibuktikan dengan sertifikat kompetensi sesuai standar nasional, internasional, regional, maupun domestik. Hal ini memiliki dampak signifikan terhadap pengembangan dan pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan zaman, transportasi, khususnya transportasi udara, telah menjadi kebutuhan utama masyarakat. Kemajuan teknologi dan era globalisasi telah mendorong pertumbuhan industri penerbangan yang pesat. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya bandara yang dibangun di berbagai wilayah Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan. Lembaga ini bertugas menyelenggarakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai institusi pendidikan dan pelatihan, Politeknik Penerbangan Surabaya berkomitmen untuk mengembangkan dan melatih sumber daya manusia di sektor transportasi udara.

Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen kuat dalam menyediakan fasilitas dan tenaga pengajar profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Program studi yang tersedia meliputi Diploma III Teknik Listrik Bandara (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), dan Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

On the Job Training (OJT) menjadi salah satu syarat kelulusan bagi taruna, dengan pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum masing-masing program studi. Tujuannya adalah untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja, baik di bandara maupun di perusahaan atau industri terkait. Oleh karena itu, OJT merupakan kewajiban bagi taruna agar mereka memiliki kepercayaan diri dan kemampuan yang mumpuni dalam menjalankan tugasnya.

Melalui *On the Job Training* (OJT), calon tenaga kerja di bidang manajemen transportasi udara diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan di lapangan, menemukan solusi atas masalah yang dihadapi, serta mengembangkan kemampuan analitis dan pengambilan keputusan yang cepat, tepat, dan

bertanggung jawab dalam memberikan layanan transportasi udara.

Keselamatan dan keamanan merupakan aspek paling krusial dalam dunia penerbangan. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktivitas, dan etos kerja sumber daya manusia di sektor ini. Melalui OJT, taruna diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari, menyelesaikan masalah di lapangan, dan mempersiapkan diri menjadi manajer yang handal dan bertanggung jawab dalam pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan. Dengan demikian, pengalaman yang diperoleh selama OJT dapat diterapkan secara efektif saat mereka bekerja di instansi terkait.

1.2 Dasar Pelaksanaan *On The Job Training*

Dasar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956).
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014

Tahun 2014 tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan Surabaya.

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.
7. SM 106 Pengantar OJT MTU Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training*

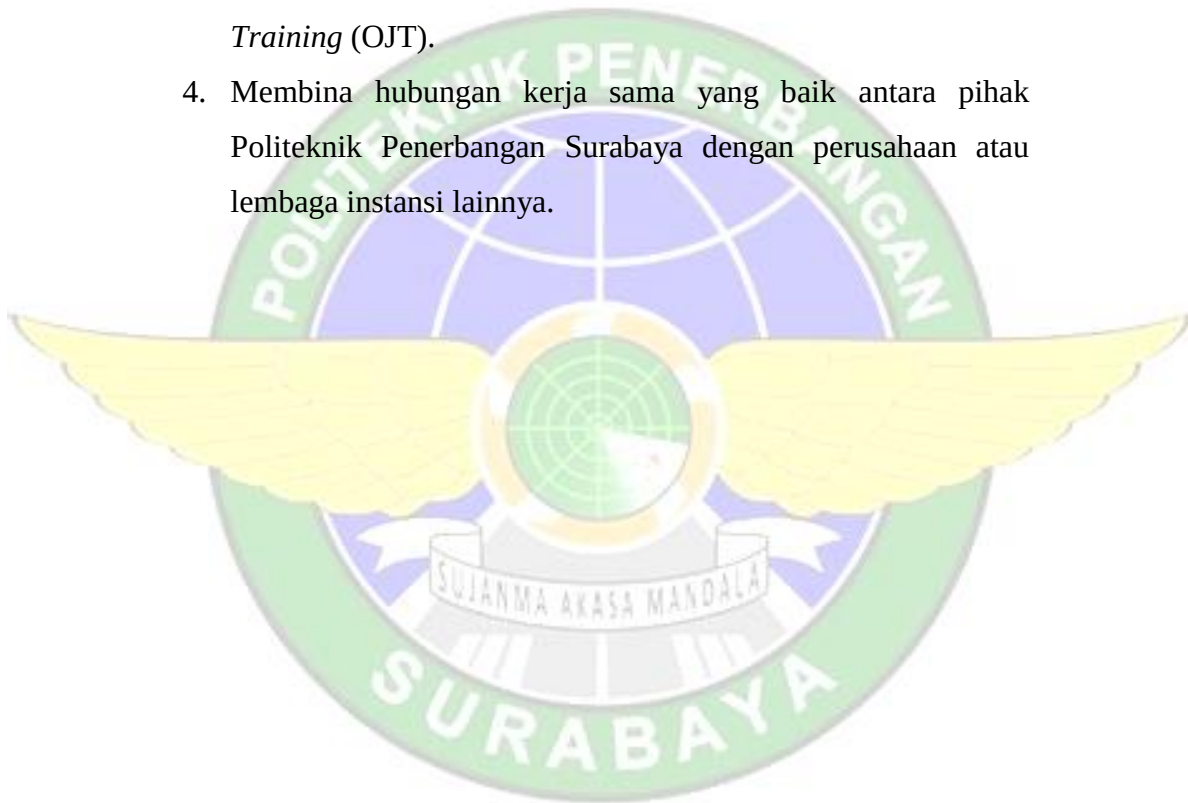
Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III semester 5 adalah sebagai berikut :

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

1.4 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training*

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

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



BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING

2.1 Sejarah Singkat PT.Citilink Indonesia

Perusahaan PT. Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai dengan penerbangan berbiaya rendah yang ada di Indonesia. Citilink merupakan salah satu Unit Bisnis Strategis dari maskapai penerbangan terbesar di Indonesia, yaitu Garuda Indonesia. Dengan kata lain, maskapai Citilink merupakan salah satu anak perusahaan Garuda Indonesia. Maskapai yang berdiri pada tahun 2001 ini ingin menguasai pasar LCC (Low Cost Carrier) di Indonesia. Pesaing terberat dari Citilink ialah Airasia dan Lion Air yang telah menguasai pasar Indonesia dan juga brand image yang kuat dari kedua maskapai tersebut (Naina dan Yunita, 2022).

PT. Citilink Indonesia didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012. Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar

PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO *designation* "CTV" dan call sign "Supergreen".

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Pada tahun 2024, Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, dengan melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia. Adapun jenis pesawat yang digunakan, yaitu A330-900 NEO (2 Unit), A320-200 NEO (50 Unit), ATR 72-600 (7 Unit), Freighter B737-500 (1 Unit), Boeing 737-500 (2 unit), dan Boeing 737-300 (1 unit).

Dengan adanya bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan dan penumpang, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT *Implementation Airlines Sector* pada tahun 2017 dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018,

penghargaan TripAdvisor Traveler's Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki Perusahaan. Citilink tetap bertahan sebagai salah satu maskapai LCC yang tetap melekat di hati masyarakat. Sehingga Citilink senantiasa menerapkan pelayanan yang baik di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2 Sejarah Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang (ICAO: WAHS, IATA: SRG) pada awalnya merupakan pangkalan udara yang digunakan oleh Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat (TNI AD). Seiring dengan perkembangan kebutuhan penerbangan sipil, status pangkalan udara ini mengalami perubahan menjadi pelabuhan udara bersama berdasarkan Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan, dan Menteri Angkatan Darat dengan nomor KEP- 932/9/1966.83/1966 dan S2/1/-PHB pada tanggal 31 Agustus 1966 (Kementerian Perhubungan, 2025)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan penerbangan, pengelolaan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang diserahkan kepada PT Angkasa Pura I (Persero) pada tanggal 1 Oktober 1995. Meskipun demikian, pembinaan teknis tetap berada di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Sejalan dengan meningkatnya permintaan penerbangan internasional, pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 64 Tahun 2004 pada tanggal 10 Agustus 2004 menetapkan bahwa bandara ini dapat melayani penerbangan internasional. Keputusan ini kemudian diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah, pada tanggal 31 Agustus 2004.

Pada tahun 2024, dengan adanya restrukturisasi dalam pengelolaan bandara oleh pemerintah, PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II resmi bergabung menjadi PT Angkasa Pura Indonesia (API) pada tanggal 9 September 2024. Penggabungan ini membawa perubahan signifikan dalam sistem pengelolaan bandara, termasuk Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yang kini berada di bawah naungan PT Angkasa Pura Indonesia. Namun, pada tanggal 2 April 2024, status internasional Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani resmi dihapus berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Indonesia. Keputusan ini diambil berdasarkan berbagai faktor, termasuk regulasi penerbangan, operasional bandara, dan dinamika transportasi udara nasional.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 26 tanggal 25 April 2025, Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang secara resmi kembali ditetapkan sebagai bandara internasional. Keputusan ini menandai babak baru dalam pengembangan konektivitas udara di Jawa Tengah, sekaligus

memperkuat peran Semarang sebagai pusat bisnis, perdagangan, dan pariwisata di kawasan Indonesia tengah.

Dengan status internasional ini, Bandara Jenderal Ahmad Yani kini dapat melayani penerbangan langsung dari dan ke luar negeri, memudahkan arus perjalanan wisatawan mancanegara, ekspor-impor, serta investasi asing. Langkah ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi regional dan meningkatkan daya saing Indonesia di sektor aviasi.

Diharapkan, pengembalian status internasional ini akan memperluas jaringan penerbangan, mendukung sektor pariwisata Jawa Tengah, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Pemerintah juga berkomitmen untuk terus mengembangkan infrastruktur pendukung guna memastikan layanan bandara yang efisien, aman, dan berkualitas.

Secara geografis, Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani terletak pada koordinat 06.05° 07.10° LS dan 109.35° - 110.50° BT. Bandara ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Kendal di sebelah barat, Kabupaten Demak di sebelah timur, Kabupaten Semarang di sebelah selatan, dan Laut Jawa di sebelah utara. Dengan lokasinya yang strategis di Kota Semarang, ibu kota Provinsi Jawa Tengah, bandara ini berperan sebagai penghubung utama antara Pulau Jawa dan Pulau Kalimantan serta menjadi titik transit dalam jalur penerbangan yang padat antara Jakarta dan Surabaya.

2.2.1 Data Geografis dan Administrasi Bandar Udara

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia (API) setelah restrukturisasi pengelolaan bandara pada tahun 2024. Bandara ini memiliki terminal domestik dengan luas 58.652 meter

persegi yang mampu menampung hingga 6.300.000 penumpang per tahun pada saat jam sibuk. Selain itu, terdapat terminal internasional dengan luas 668 meter persegi yang sebelumnya memiliki kapasitas 50.000 penumpang per tahun, namun kini telah dialihkan sepenuhnya untuk penerbangan domestik seiring dengan perubahan status bandara (Kementerian Perhubungan, 2025). Dari segi lalu lintas penerbangan, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah pergerakan pesawat domestik di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2019, tercatat sebanyak 17.628 penerbangan kedatangan dan 17.621 penerbangan keberangkatan. Namun, akibat pandemi COVID-19, jumlah penerbangan menurun drastis pada tahun 2020 dengan 8.345 21 penerbangan kedatangan dan 8.347 penerbangan keberangkatan. Pada tahun 2021, angka tersebut kembali mengalami penurunan dengan 5.030 penerbangan kedatangan dan 5.104 penerbangan keberangkatan. Bandara ini dilengkapi dengan fasilitas sisi udara berupa landas pacu atau runway dengan dimensi 2.560 x 45 meter yang memungkinkan operasional berbagai jenis pesawat komersial seperti Airbus A320, Boeing 737-900, Boeing 737-800, Boeing 737-500, dan ATR 76. Runway ini memiliki dua ujung, yaitu Runway 13 dan Runway 31. Selain itu, fasilitas sisi darat meliputi terminal penumpang, terminal kargo, serta berbagai fasilitas pendukung seperti parkir kendaraan dan area komersial.

Tabel 2. 1 Data Umum Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandar Udara JENDERAL AHMAD YANI	
Nama Bandar Udara	JENDERAL AHMAD YANI
Status Operasi	Umum
Penggunaan	Domestik
Hierarki	Pengumpul (HUB)
Klasifikasi	4C
Pengelola	PT. Angkasa Pura Indonesia
Provinsi	Jawa Tengah
Kabupaten / Kota	Kota Semarang
Kecamatan	Semarang Barat
Kelurahan	Tambakharjo
Alamat Bandar Udara	Jl. BANDARA AHMAD YANI, SEMARANG - 50145
Lokasi (ARP)	06° 58' 15.78" LS 110° 22' 24.75" BT
Critical Aircraft	BOEING : 737-900ER
PKP-PK	Kategori 7
	(Kantor Cabang Semarang)
	Perum LPPNPI Kantor Cabang Semarang, Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, Jl Puad Ahmad Yani Semarang 50145
	-7622968

2.3 Data Umum PT. Citilink Indonesia

2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Berikut merupakan data umum dari PT. Citilink Indonesia :

Tabel 2. 2 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Data Umum PT. Citilink Indonesia	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Akta pendirian	2012
Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046

	Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>flight code</i> "QG", ICAO <i>designation</i> "CTV" dan <i>call sign</i>
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (<i>low cost</i>), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan terbatas.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Komplek Juanda Business Center (JBC) Blok C1 No. 2 Jl. Raya Juanda, Sawotratap, Gedangan, Sidoarjo
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	www.citilink.co.id

2.3.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

a. Visi

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

b. Misi

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

2.3.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

a. Nilai Perusahaan BUMN secara umum

1. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan dengan diwujudkan dengan perilaku seperti memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas dengan meningkatkan diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan, Menghargai setiap

orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, bertindak proaktif.

6. Kolaborasi

Membangun kerja sama yang sinergis, Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

b. Nilai Citilink

1. *Simple*

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.

2. *Prompt*

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

3. Polite

Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

2.3.4 Makna Logo Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo PT. Citilink Indonesia

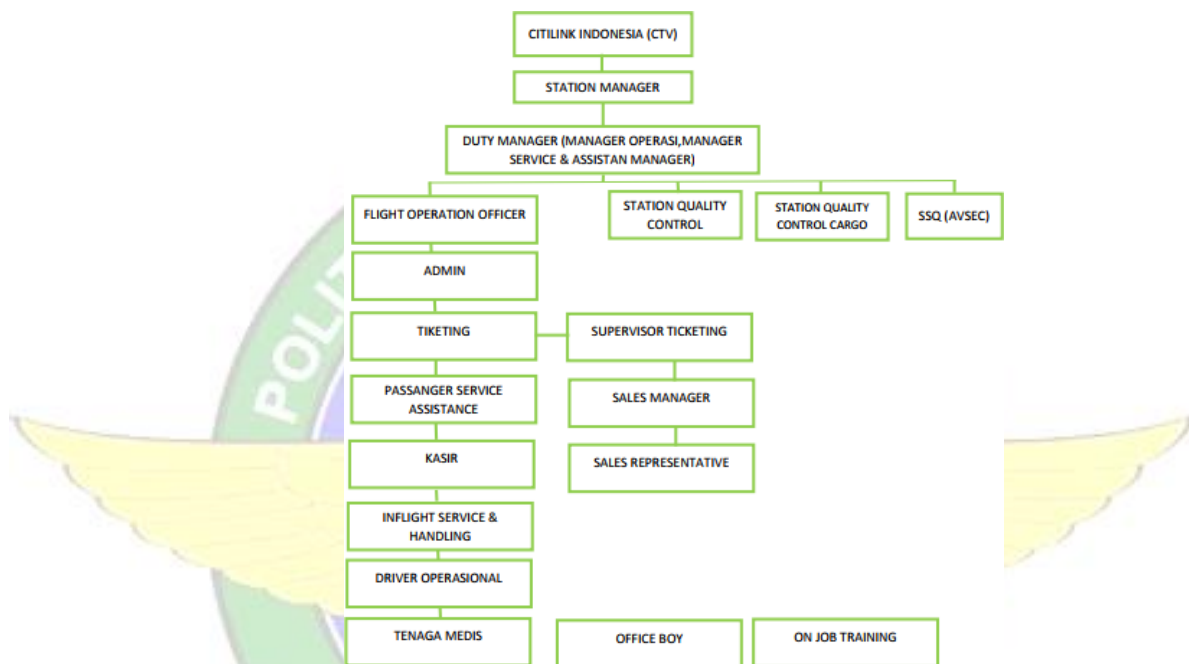
Warna hijau memiliki arti komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkahlangkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit - unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Struktur organisasi PT Citilink Indonesia dapat dilihat pada gambar :



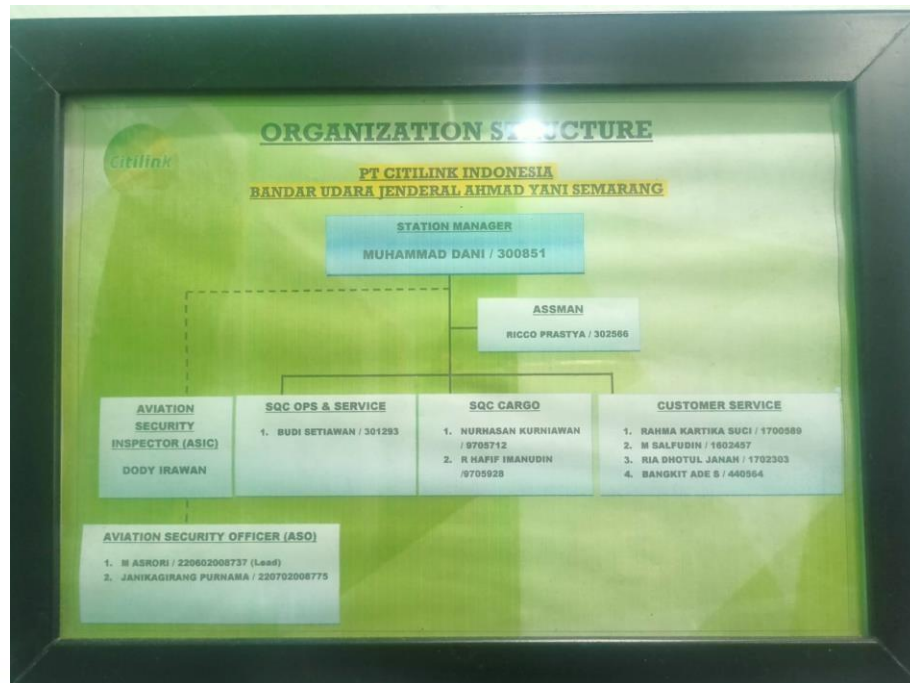
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Berikut jajaran direksi PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 3 Jajaran Direksi PT. Citilink Indonesia

Direktur Utama	: Dewa Kadek Rai
Direktur Niaga dan Kargo	: Ichwan F. Agus
Direktur Operasi	: Eric Ferdinand Sofyal
Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko	: Pandu Fajar Wisudha
Direktur Teknik	: Jaka Ari Triyoga
Direktur <i>Human Capital</i>	: Arief Adhi Sanjaya

Adapun jajaran Direksi PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, yaitu :



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Stasiun
 Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Struktur Organisasi di Kantor PT. Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta dipimpin oleh General Manager, dibawahnya terdapat 4 *Division Head* yang memiliki tugasnya masing-masing dan selalu berkoordinasi dengan *General Manager*. Dibawah *Division Head* terdapat *Department Head* dan *Staff*. Tidak semua *staff department* bekerja di dalam kantor, ada yang bekerja di *airside*, terminal penumpang, dan gedung PKP-PK. Tugas dan Tanggung Jawab PT. Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebagai berikut:

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan". Perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non-schedule service*). Perusahaan penerbangan juga dapat menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bahasanya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman, dan benda pos ke tempat tujuan

3.2 Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk

operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya.

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura adalah “lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat”. Deliar Noer (1990). Mohammad Hatta: Biografi Politik.

3.3 Terminal Bandara

Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang membeli tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan. Bangunan yang menyediakan akses ke pesawat (melalui gerbang) disebut concourse. Tetapi, sebutan “terminal” dan “concourse” kadang-kadang digunakan berganti-ganti, tergantung konfigurasi bandara.

Bandara kecil memiliki sebuah terminal sementara bandara besar memiliki beberapa terminal dan/atau concourse. Beberapa bandara besar memiliki terminal yang terhubung dengan banyak concourse melalui jalan setapak, jembatan layang, atau terowongan bawah tanah (seperti Bandar Udara Internasional Denver). Beberapa bandara besar memiliki lebih dari satu terminal, masing-masing dengan satu concourse atau lebih (seperti Bandar Udara La Guardia

New York). Bandar udara besar lainnya memiliki terminal ganda dimana masing-masing telah termasuk fungsi sebuah concourse (seperti Bandar Udara Internasional Dallas/Fort Worth).

Ada beberapa konsep yang dibentuk pada pembangunan Bandar Udara :

- a. Pier adalah konsep desain terminal yang sederhana karena terdiri dari sebuah bangunan yang di kedua sisinya terdapat pesawat yang parkir. Salah satu ujung bangunan terhubung ke area baggage claim dan area kepengurusan tiket. Tapi dibalik kesederhanaanya, konsep ini justru membuat jarak tempuh dari *check in* counter menuju gate pesawat menjadi jauh.
- b. Terminal Satelit adalah konsep bangunan yang terpisah dari bangunan bandara lain, namun membutuhkan penghubung. Contohnya, Bandar Udara London Gatwick yang menggunakan sebuah terowongan pejalan kaki untuk menghubungkan antar terminal satelit dan terminal utama.
- c. Terminal berbentuk setengah lingkaran adalah konsep yang menggunakan bentuk setengah lingkaran yang diaplikasikan dalam pembangunan terminal. Dimana di ujung yang satu merupakan tempat pesawat diparkir dan ujung yang satunya lagi merupakan tempat bus-bus bandara diparkir. Walaupun penumpang harus menempuh perjalanan yang cukup jauh antar pesawat menuju tempat bus parkir, namun dapat mengurangi waktu tempuh dari *check in* counter hingga menuju pesawat.

BAB IV

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan On the Job Training (OJT), Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa wilayah pada PT. Citilink Indonesia, salah satunya yaitu di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani merupakan bandar udara yang terletak di wilayah timur negara Indonesia dan sekaligus sebagai pintu gerbang utama transportasi udara di wilayah bagian Timur Indonesia. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar berdiri dibawah naungan PT Angkasa Pura I yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebandarudaraan.

Maskapai penerbangan merupakan perusahaan atau organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang ataupun barang. Perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasi, kargo, benda pos dengan menggunakan pesawat udara. Perusahaan penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara (Suwarno, 2007).

4.2 Wilayah Kerja

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di berbagai tempat wilayah kerja di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berikut wilayah kerja taruna melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT):

- a. Unit *Check in Counter*
- b. Unit *Boarding Gate*
- c. Unit *Lost and Found*
- d. Unit *Customer Service*

4.2.1 PASASI atau Ground Handling

Pasasi atau Pelayanan Petugas Bagasi merupakan suatu profesi yang bekerja di bagian Ground Handling. Petugas pasasi pada suatu maskapai penerbangan bertugas di bagian sisi darat. Kegiatan yang dilakukan oleh tata operasi darat adalah security, check-in counter, boarding gate. Dengan adanya jasa pelayanan ground handling yang terdapat di bandara, maka dapat membantu maskapai-maskapai penerbangan dalam hal memberikan pelayanan kepada penumpang ketika pesawat berada di darat (Abadi dan Anita, 2022). Petugas tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot atau pramugari. Adapun tugas dari Pelayanan Petugas Bagasi, yaitu :

4.2.1.1 *Check in Counter*

Check in merupakan proses melaporkan diri mengenai pemberangkatan penumpang agar dapat melakukan suatu perjalanan. Pada bagian ini petugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan penempatan tempat

duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Spesial Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 15 Kg untuk pesawat Boeing dan 10kg untuk Pesawat ATR (Atwan dan Andityo, 2022). *Check in* dapat dilakukan secara manual dengan cara mendaftarkan diri pada petugas maskapai di bandara atau secara mandiri melalui mesin *check in* yang ada di bandara. Selain itu *check in* juga dapat dilakukan secara online melalui internet.

PT. Citilink Indonesia bekerja sama dengan Perusahaan Gapura dalam melakukan kegiatan *Check-in* dan *Boarding*. Alur kerja proses unit *check in* counter adalah dimana petugas melakukan laporan atau mendata kode booking milik penumpang untuk mencetak boarding pass dan baggage label tag (ketika penumpang membawa bagasi). Sebelum mencetak boarding pass dan label bagasi penumpang petugas check-in meminta identitas dari penumpang berupa KTP, SIM maupun paspor atau dapat di artikan check-in counter adalah tempat proses pelaporan dan penerimaan calon penumpang dan bagasinya.

Ada beberapa jenis penumpang pesawat seperti:

1. VVIP (*Very-Very Important Persons*)

Penumpang VVIP adalah penumpang yang kedudukannya atau jabatannya dalam suatu pemerintahan menyebabkan penumpang tersebut harus mendapat penanganan secara khusus (dalam hal ini sangat di prioritaskan/istimewa). Contohnya: Presiden, Raja, Ratu.

2. VIP (*Very Important Person*)

Penumpang VIP adalah penumpang yang mendapat penanganan khusus dan harus di prioritaskan.

3. CIP (*Comercial Important Persons*)

CIP adalah penumpang pejabat penting dalam suatu perusahaan besar dan terkenal seperti direktur utama atau para direksi lainnya.

4. *Infant & Children*

Infant adalah penumpang bayi yang berusia sampai 2 tahun atau 24 bulan. Tempat duduk bayi biasanya satu kursi dengan ibunya dan pembayaran tiket pesawat 10% dari tarif normal penumpang dewasa. *Children* adalah penumpang anak-anak yang berusia dari 2 tahun sampai 10 tahun. Penumpang anak-anak mendapat kusi dengan membayar tiket sebesar 50% dari tarif normal penumpang biasa.

5. *Unaccompanied Minor (UM)*

Unccompained Minor (UM) adalah penumpang anak-anak yang pada bepergian tidak ditemani oleh orang tuanya/ saudaranya yang lainnya yang berusia 18 tahun. Biasanya penumpang UM ini berusia 7 tahun – 12 tahun.

6. *Wheel Chair Passenger*

Penumpang *wheel chair passenger* adalah penumpang yang memerlukan kursi roda karena suatu kondisi kesehatan/keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat dan sebaliknya.

7. *Stretcher Case Passenger*

Penumpang *Stretcher Case Passenger* atau penumpang yang yang kondisi fiiknya memerlukan tandu alat bantu untuk memudahkan penumpang tersebut naik pesawat/berada di dalam pesawat.

8. *Pregnant Woman*

Penumpang *pregnant woman* adalah penumpang wanita hamil yang usianya kehamilannya tidak sampai sekitar 32 minggu atau 8 bulan kecuali jika ada keadaan memaksa dan *pregnant woman* ini biasanya menggunakan surat keterangan dokter yang disetujui oleh perawatnya dan diketahui oleh dokter perusahaan dan mendandatangani *form of identity*.

9. *Blind Passenger*

Penumpang *blind passenger* adalah penumpang buta yang harus diserahkan oleh pengantar kepada petugas airline di *check in counter airport*. Jika pengantar tidak ikut serta maka petugas stasiun harus mendampingi penumpang buta tersebut sampai naik ke pesawat.

10. *Obesitas Passenger*

Penumpang *obesitas passenger* adalah penumpang gemuk atau penumpang dengan ukuran badannya besar, seperti atlet gulat tradisional Jepang, Sumo dan lain – lain.

11. *Nadmissible Passenger*

Adalah penumpang yang ditolak masuk ke suatu negara karena tidak memenuhi persyaratan negara tersebut. Beberapa penyebab mengapa ditolak masuk ke suatu negara antara lain:

- Dokumen perjalanan tidak lengkap (paspor habis masa berlakunya, tidak ada visa, paspor palsu dan lain-lain).
- Terkena daftar hitam/ black list seperti teroris, criminal, pembawa penyakit berbahaya dan menular. Penumpang ini akan ditolak ketika mendarat pada airport tujuan dan harus meninggalkan negara tersebut dan Kembali ke negara dari mana ia berangkat terakhir.

12. *Deportee Passenger*

Penumpang adalah penumpang yang telah diizinkan masuk suatu negara, tetapi karena perbuatannya dan tingkahlakunya yang dianggap criminal maka di dikeluarkan atau dikembalikan ke negara asalnya.

4.2.1.2 *Boarding Gate*

Boarding gate adalah tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat yang telah melalui proses *check-in* (proses konfirmasi calon penumpang kepada maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat). Sedangkan *boarding* adalah proses menaikkan penumpang ke pesawat. Penumpang sebelum *memasuki boarding gate* diberikan *boarding pass* yang berisikan nama penumpang, rute penerbangan, tanggal penerbangan, waktu boarding, nomor ruang tunggu (*gate*) dan nomor *seat*. Para petugas harus siap di *boarding gate* untuk mengarahkan penumpang naik ke pesawat (Ningrum dan Fatchul, 2023).

Pada *Boarding Gate*, tugas seorang Pasasi yaitu mendata penumpang yang akan masuk ke pesawat. Saat *boarding gate*, dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang dengan

boarding pass yang bertujuan untuk mencegah terjadinya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, petugas juga melakukan penimbangan berat bagasi penumpang yang dibawa pada cabin yang bertujuan agar barang penumpang tidak melebihi berat maksimal yang telah ditentukan, yaitu 7 kg. tidak hanya itu petugas pasasi juga harus siap apabila diperintahkan oleh ramp.

Dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian menginput ke dalam system 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. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

4.2.1.3 Lost and Found

Lost and Found merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian dimana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami irregularities. Petugas Lost and Found bertugas untuk menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan standby sebelum *exit gate lost and found* akan memeriksa barang sesuai dengan label bagasi yang penumpang miliki.

Pada *Lost and Found*, PT. Citilink Indonesia bekerja sama dengan Perusahaan Gapura, dimana Perusahaan Gapura melakukan pekerjaannya dengan maskapai Garuda Indonesia. Dalam melakukan pekerjaannya, petugas *Lost and Found* harus memiliki ketelitian dan kesabaran dalam memeriksa barang penumpang. Petugas *Lost and Found* juga bertugas mengurus kehilangan barang, kerusakan barang, barang yang tertinggal, serta kelebihan barang. Banyak penyebab terjadinya kehilangan barang, salah satunya yaitu tertukarnya salah satu penumpang, dengan penumpang yang lain. Maka dari itu perlunya ketelitian dalam memeriksa label bagasi pada setiap penumpang. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*.

4.2.1.4 Customer Service

Unit *Customer Service* merupakan unit kerja garda terdepan yang menempati posisi strategis dan berhubungan langsung dengan pelanggan Bandar udara. Petugas *Customer Service* memiliki tugas melayani Reservasi tiket penumpang, Pembelian seat, Pembelian tiket bayi, *extra baggage*, *Reschedule* atau *Refund*. Dalam melakukan pekerjaannya petugas *Customer Service* harus memberikan kualitas pelayanan yang baik serta pelayanan jasa informasi yang berhubungan seputar penerbangan. Disamping hal tersebut, petugas *Customer Service* juga cukup mengalami beberapa risiko dalam melakukan pekerjaannya, seperti komplain penumpang jika terdapat delay maupun cancel flight, complain perubahan jadwal, hingga complain *Reschedule* atau *Refund* pada tiket yang dialami penumpang. Dengan adanya risiko pekerjaan yang dialami Petugas *Customer Service* maka

petugas harus tetap membelikan pelayanan yang prima dalam menangani penumpang hingga terbang dengan selamat.

Pada unit *Customer Service* terdapat kasir yang berfungsi untuk melakukan pembayaran seat, pembayaran tiket, pembayaran *Reschedule* atau *Refund* pada tiket yang dialami penumpang. Pemberlakuan *refund* pada PT. Citilink Indonesia dapat mengembalikan uang dengan syarat tertentu, yaitu :

Tabel 4. 1 Syarat Ketentuan Pengembalian Tiket

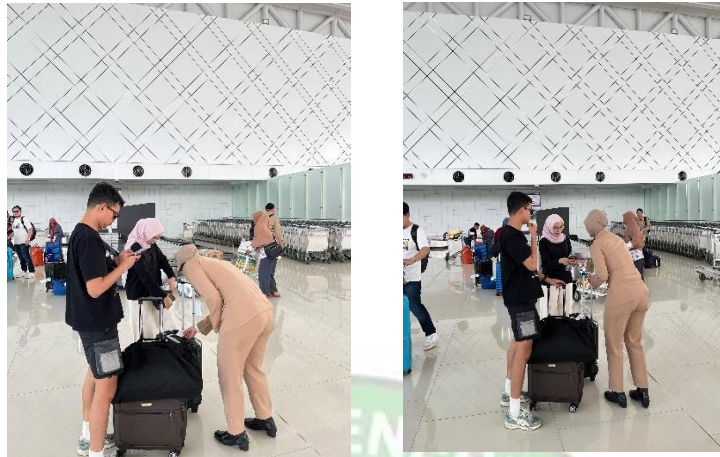
Waktu Pembatalan	Pengembalian Biaya
≥ 72 jam sebelum penerbangan	75% dari tarif dasar
72 - 48 jam sebelum penerbangan	50% dari tarif dasar
48 - 24 jam sebelum penerbangan	40% dari tarif dasar
24 - 12 jam sebelum penerbangan	30% dari tarif dasar
12 - 4 jam sebelum penerbangan	20% dari tarif dasar
< 4 jam sebelum penerbangan	10% dari tarif dasar

4.2.2 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT

4.2.2.1 Unit *Lost and Found*

Di unit *lost and found*, Taruna mendapatkan pengalaman berharga dalam menangani barang-barang penumpang yang tertinggal. Kami dapat melihat proses mencakup pencatatan dan pelacakan barang hilang, verifikasi kepemilikan untuk klaim barang, serta koordinasi dengan bagian bagasi claim dan keamanan bandara. Proses pengisian formulir kehilangan dan pendataan barang menjadi salah satu kegiatan rutin yang membutuhkan ketelitian tinggi. Taruna ikut serta dalam pencocokan label bagasi penumpang dengan tag bagasi penumpang, hal ini dilakukan guna menghindari terjadinya

permasalahan bagasi yang tertukar atau hilang.



Gambar 4. 1 Kegiatan Taruna di Unit Lost and Found

Berikut logbook aktivitas taruna saat melaksanakan On The Job Training di unit *Lost and Found* :

Tabel 4. 2 Logbook Aktivitas Taruna

Tanggal	Kegiatan
06 Mei 2025	• Pengumpulan berkas Pas Bandara • Penjelasan safety • Briefing awal
07 Mei 2025	• Security awareness • Sosialisasi ARFF
08 Mei 2025	• Pembagian jobdesk
09 Mei 2025	• Pengenalan tiap unit
12 Mei 2025	• Pengenalan unit Lost and Found, SOP dan alur kerja unit tersebut
13 Mei 2025	• Mempelajari prosedur penanganan bagasi hilang, termasuk pengisian formulir PIR (Property Irregularuty Report)
14 Mei 2025	• Mendampingi staff dalam proses pencocokan antara claim tag dengan baggage tag milik penumpang

15 Mei 2025	• Mengamati dan mempelajari proses penanganan bagasi tertinggal
16 Mei 2025	• Mengamankan bagasi penumpang yang belum diambil
19 Mei 2025	• Mempelajari sistem BCTC Citilink
20 Mei 2025	• Melakukan pencocokan antara claim tag dengan baggage tag milik penumpang
21 Mei 2025	• Mempelajari prosedur penanganan case AHL
22 Mei 2025	• Mempelajari laporan harian baggage service
23 Mei 2025	• Melakukan pencocokan antara claim tag dengan baggage tag milik penumpang

4.2.2.2 Unit *Check-in Counter*

Pada unit ini, Taruna memonitor bagaimana proses verifikasi identitas penumpang menggunakan KTP atau paspor, mencetak boarding pass dan baggage tag, serta memproses penimbangan bagasi sambil menangani berbagai permintaan khusus penumpang seperti pemilihan tempat duduk atau makanan khusus. Taruna ikut dalam kegiatan pemasangan label bagasi penumpang.



Gambar 4. 2 Kegiatan taruna di Umit Check in

Berikut logbook aktivitas taruna saat melaksanakan *On The Job Training* di unit *Check-in Counter*.

Tabel 4. 3 Logbook Aktivitas di Unit *Check-in Counter*

Tanggal	Kegiatan
26 Mei 2025	• Pengenalan unit dan alur kerja check-in counter dan boarding gate
27 Mei 2025	• Mempelajari proses check-in penumpang
28 Mei 2025	• Mempelajari proses boarding penumpang
29 Mei 2025	• Melakukan profiling pada bagasi penumpang yang akan dimasukkan ke dalam compartment pesawat
30 Mei 2025	• Pengenalan label bagasi
02 Juni 2025	• Melakukan pemasangan label bagasi
03 Juni 2025	• Mengarahkan penumpang saat boarding berdasarkan seat
04 Juni 2025	• Mempelajari proses pembayaran over bagasi penumpang
05 Juni 2025	• Melakukan profiling bagasi dan identitas penumpang

4.2.2.3 Unit Boarding Gate

Pada area *boarding gate*, Taruna belajar untuk melakukan pemeriksaan ulang validitas *boarding pass* dan identitas penumpang sebelum mereka naik ke pesawat. Pengalaman mengatur antrian *boarding* atau *boarding management* dengan sistem prioritas untuk penumpang lansia, disabilitas, atau keluarga dengan anak kecil memberikan kami pemahaman penting tentang manajemen penumpang. Saya juga sering berkoordinasi dengan *ground staff* untuk memastikan proses boarding berjalan lancar dan tepat waktu, termasuk menangani penumpang yang datang mepet dengan jadwal penerbangan.



Gambar 4. 3 Kegiatan Taruna di Unit *Boarding Gate*

Tabel 4. 4 Logbook Aktivitas Taruna di Unit *Boarding Gate*

Tanggal	Kegiatan
26 Mei 2025	• Pengenalan unit dan alur kerja check-in counter dan boarding gate
27 Mei 2025	• Mempelajari proses check-in penumpang
28 Mei 2025	• Mempelajari proses boarding penumpang
29 Mei 2025	• Melakukan profiling pada bagasi penumpang yang akan dimasukkan ke dalam compartment pesawat
30 Mei 2025	• Pengenalan label bagasi
02 Juni 2025	• Melakukan pemasangan label bagasi
03 Juni 2025	• Mengarahkan penumpang saat boarding berdasarkan seat
04 Juni 2025	• Mempelajari proses pembayaran over bagasi penumpang
05 Juni 2025	• Melakukan profiling bagasi dan identitas penumpang

4.2.2.4 Unit *Customer Service*

Pada unit ini, Taruna belajar menghadapi berbagai situasi langsung dengan penumpang, mulai dari menangani keluhan, membantu perubahan jadwal penerbangan, hingga memproses permintaan *refund*. Pengalaman berkomunikasi dengan penumpang yang mengalami masalah penerbangan mengajarkan saya pentingnya empati dan penyelesaian masalah yang efektif. Saya juga bertugas memberikan informasi lengkap tentang kebijakan maskapai terkait bagasi dan penerbangan.



Gambar 4. 4 Kegiatan Taruna di Unit *Customer Service*

Tabel 4. 5 Logbook Aktivitas Taruna di Unit *Customer Service*

Tanggal	Kegiatan
10 Juni 2025	• Pengenalan unit dan alur kerja customer service
11 Juni 2025	• Mempelajari aplikasi system Go Now maskapai Citilink
12 Juni 2025	• Mempelajari adanya FIM (Flight Interruption Manifest) saat ada special kondisi
13 Juni 2025	• Melakukan profiling pada bagasi penumpang yang akan dimasukkan ke dalam compartment pesawat
16 Juni 2025	• Melakukan scan nota pembayaran tiket tunai

4.4 Permasalahan

Setelah melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Maskapai Citilink Station Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Internasional Semarang, ada beberapa masalah yang penulis temukan yang dapat mempengaruhi keamanan, kenyamanan para penumpang, dan kurang maksimal kinerja dari pada petugas di salah satu unit bagian penulis melakukan *On the Job Training* (OJT).

Saat melaksanakan tugas di unit *Check-in & Boarding Gate*, tugas utama yang harus dilaksanakan yaitu ketika berada di bagian *Check-in* petugas melakukan laporan atau mendata kode *booking* milik penumpang untuk mencetak *boarding pass* dan *baggage label tag* (ketika penumpang membawa bagasi). Sebelum mencetak *boarding pass* dan label bagasi penumpang petugas *check-in* meminta identitas dari penumpang berupa KTP, SIM maupun paspor. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang (KTP/Paspor), pemilihan penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Spesial Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi yang akan dimasukkan ke dalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*). Dalam melakukan perjalanan penerbangan, para penumpang diwajibkan untuk melakukan proses *check-in* terlebih dahulu agar mendapatkan *boarding pass*.

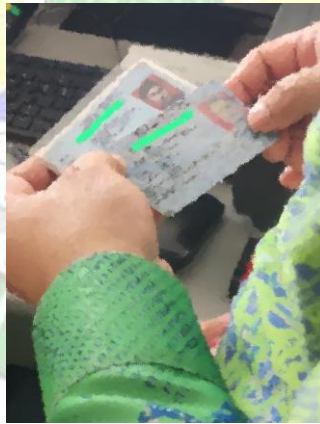
Terdapat dua jenis penumpang saat melakukan proses *Check-in* di *Check-in Counter (CIC)*, penumpang membawa barang bagasi dan penumpang yang tidak membawa barang bagasi. Pada penumpang yang tidak membawa bagasi hanya perlu melakukan proses *check-in* online melalui website yang telah disediakan, namun ditemukan beberapa penumpang yang belum memahami untuk melakukan proses

check-in online sehingga penumpang tersebut tetap melakukan antrian di *Check-in Counter (CIC)*. Sedangkan pada penumpang yang membawa bagasi wajib untuk melakukan dan melaporkan proses *check-in* melalui *Check-in Counter (CIC)*, agar barang bawaan penumpang dapat ditimbang dan diletakkan pada *compartment* pesawat.

Lalu ketika di *Boarding Gate*, petugas memeriksa *boarding pass* penumpang agar tidak terjadi beberapa kejadian yang tidak diharapkan seperti adanya penumpang gelap dan agar tidak ada penumpang yang salah dalam menaiki pesawat. Terdapat istilah *boarding* itu sendiri yaitu kegiatan para penumpang naik ke pesawat udara di bandara, sedangkan arti dari *boarding pass* adalah tanda bukti yang sah untuk naik ke pesawat yang diterbitkan/diberikan pada saat *check-in*.

Pada saat *Check-in* terdapat prosedur verifikasi identitas penumpang. Prosedur verifikasi identitas merupakan salah satu pilar utama aviation security yang diatur oleh standar internasional seperti ICAO (*International Civil Aviation Organization*) dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Setiap penumpang wajib menunjukkan identitas asli yang valid saat *check-in* dan *boarding* untuk mencegah potensi ancaman keamanan, seperti penumpang gelap (*impostor*), *human trafficking*, atau bahkan tindakan terorisme. Sistem keamanan bandara mengadopsi pendekatan berlapis (*layered security*), di mana setiap tahap mulai dari *check-in*, *security check*, hingga *boarding* harus berfungsi sebagai filter untuk mendeteksi ketidaksesuaian. Namun, *human error* dan kelalaian prosedural dapat menjadi celah yang membahayakan integritas sistem ini.

Pada 30 Mei 2025, Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang mengalami insiden terkait pemalsuan identitas oleh seorang penumpang dalam rombongan berjumlah 6 orang yang hendak menaiki pesawat Citilink nomor penerbangan QG-793 dengan rute SRG-CGK. Rombongan ini rencananya akan melanjutkan penerbangan dari Bandara Soekarno-Hatta (CGK) ke Bandara Kualanamu (KNO). Saat proses *check-in*, petugas tidak mendeteksi bahwa seluruh anggota rombongan menggunakan identitas palsu, sehingga penumpang tersebut berhasil mendapatkan boarding pass. Namun, saat tahap boarding, petugas gate menemukan ketidakcocokan antara identitas yang dibawa dengan data di tiket. Karena identitas penumpang tidak valid, petugas bandara dan maskapai memutuskan bahwa penumpang tidak memenuhi syarat untuk terbang. Akhirnya, penumpang tersebut tidak diperbolehkan naik pesawat (diterbangkan) demi alasan keamanan dan kepatuhan terhadap regulasi penerbangan.



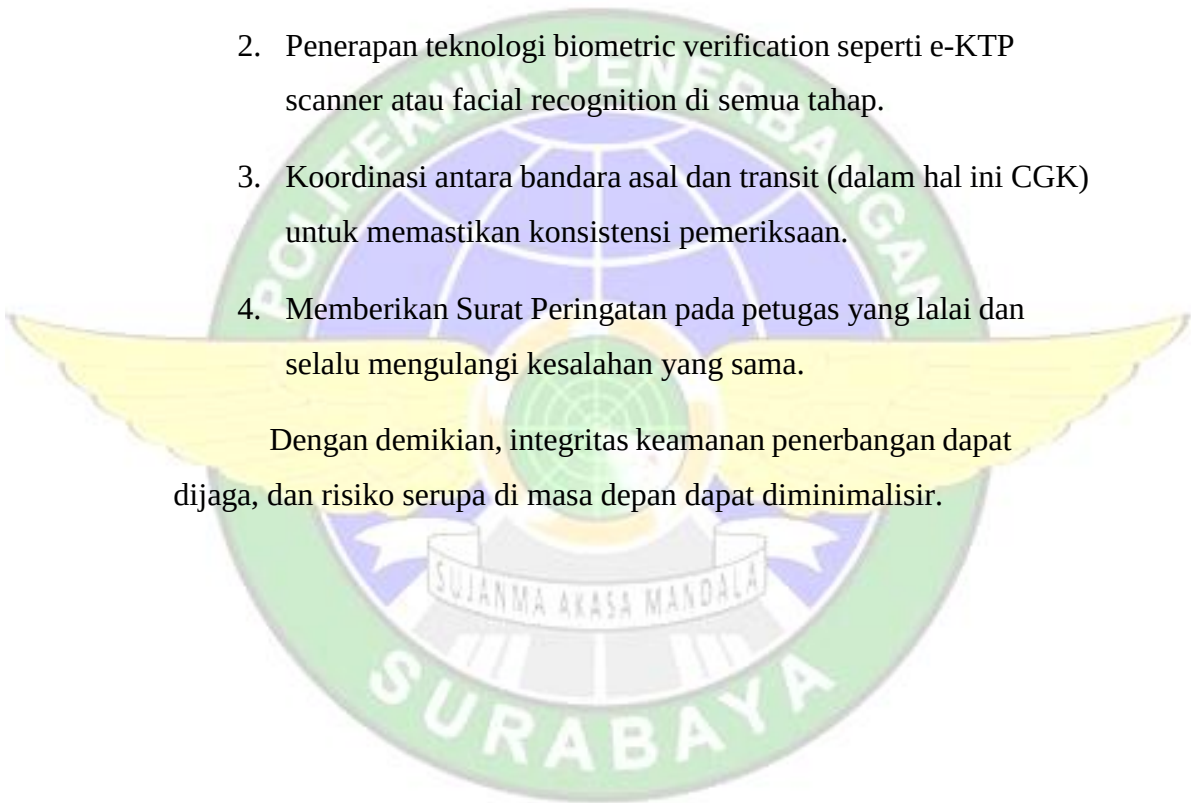
Gambar 4. 6 Kartu Identitas Penumpang Yang Tidak Sesuai *Boarding Pass*

4.5 Penyelesaian Permasalahan

Insiden ini menunjukkan pentingnya penguatan prosedur verifikasi, terutama untuk rombongan penumpang, yang berisiko lebih tinggi terhadap penyusupan identitas palsu. Dalam menyelesaikan masalah di atas, penulis menemukan beberapa penyelesaian permasalahan yakni:

1. Peningkatan pelatihan petugas check-in untuk mendeteksi dokumen palsu.
2. Penerapan teknologi biometric verification seperti e-KTP scanner atau facial recognition di semua tahap.
3. Koordinasi antara bandara asal dan transit (dalam hal ini CGK) untuk memastikan konsistensi pemeriksaan.
4. Memberikan Surat Peringatan pada petugas yang lalai dan selalu mengulangi kesalahan yang sama.

Dengan demikian, integritas keamanan penerbangan dapat dijaga, dan risiko serupa di masa depan dapat diminimalisir.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) taruna/i banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/i juga menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan di Bab 4. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i 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 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.

Dari masalah yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Terdapat kelemahan sistemik dalam proses verifikasi identitas penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani, terutama dalam penanganan penumpang rombongan. Kelemahan ini berpotensi membahayakan keamanan penerbangan secara keseluruhan. Prosedur *check-in* yang seharusnya berfungsi sebagai lapisan pertama sistem keamanan berlapis (*layered security*) ternyata tidak berjalan optimal, sehingga kasus pemalsuan identitas baru terdeteksi pada tahap *boarding gate*.
2. Kegagalan sistem verifikasi identitas pada dasarnya bersumber dari kesalahan manusia, namun diperburuk oleh beberapa factor

lainnya. Kemampuan petugas dalam mengenali dokumen palsu masih terbatas karena kurangnya pelatihan yang memadai. Di sisi lain, bandara belum sepenuhnya didukung dengan teknologi biometrik canggih yang bisa mengurangi ketergantungan pada ketelitian manusia. Persoalan semakin rumit karena belum adanya protokol khusus yang ketat untuk menangani penumpang rombongan yang sebenarnya memerlukan pemeriksaan lebih menyeluruh. Kasus yang terjadi pada 30 Mei 2025 menjadi bukti nyata bagaimana kelalaian dalam prosedur sederhana dapat menimbulkan risiko besar terhadap keselamatan penerbangan, merusak citra bandara dan maskapai, serta berpotensi membahayakan stabilitas keamanan nasional apabila terus terjadi berulang kali.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh, meningkatkan kualitas pembelajaran, serta memperoleh wawasan yang tidak bisa didapatkan selama perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama menjalani OJT, taruna/i dituntut untuk beradaptasi dengan lingkungan dan individu baru di tempat pelatihan. Interaksi ini menjadi aspek penting, karena dapat melatih taruna/i dalam bekerja sama serta menyelesaikan permasalahan yang tidak dapat diselesaikan secara individu.

Selama kegiatan *On the Job Training* berlangsung, kami sudah sangat terbantu. Personel di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Internasional Semarang sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan *On The*

Job Training (OJT) dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya, jadi kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT). Para Pegawai dan Staff sangat membantu penulis untuk mengetahui dan mempelajari secara detail tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapatkan, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut yaitu penting dilakukan peningkatan kapasitas petugas melalui program pelatihan intensif fokus pada teknik verifikasi dokumen dan identifikasi dokumen palsu. Kedua, penerapan teknologi biometrik seperti *facial recognition* atau *fingerprint scanning* perlu segera diimplementasikan guna meningkatkan akurasi verifikasi. Ketiga, harus dibuat protokol khusus yang lebih ketat untuk pemeriksaan penumpang rombongan, termasuk verifikasi silang data penumpang. Terakhir, evaluasi rutin melalui audit berkala perlu dilakukan untuk terus memperbaiki sistem berdasarkan temuan di lapangan.

Lalu penulis menambahkan saran diluar permasalahan yang diangkat yaitu dengan pemasangan iklan perihal web check-in Citilink sehingga dapat meningkatkan pemahaman calon penumpang dan mengurangi antrian di *counter check-in*.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, Maskapai Citilink Indonesia lebih optimal dalam melayani penumpang dan menjaga kelancaran operasional, terutama dalam menghadapi tantangan yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman *On the Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2024.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023
Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara

SKEP/100/XI/1985 Tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara

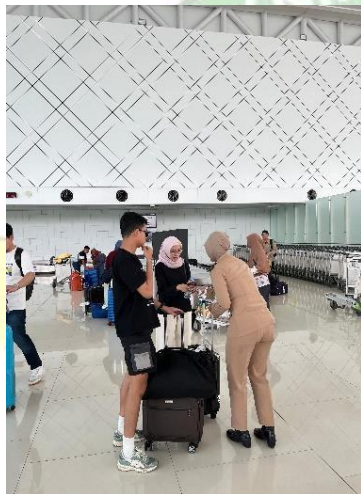
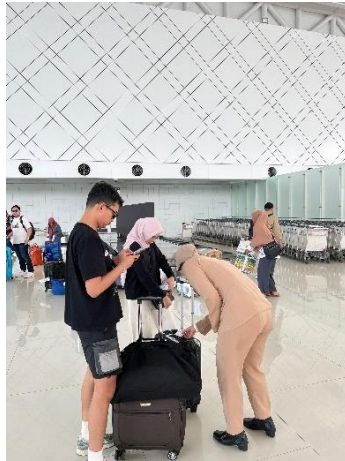
SKEP/140/VI/1999 Tentang Persyaratan dan Prosedur Pengoperasian Kendaraan di
Sisi Udara

Hidayatullah, R., & Widagdo, D. (2024). Analysis of the Role of Airport Operation
Landside and Terminal Units in Handling Earthquake and Tsunami
Emergency Situations at Yogyakarta International Airport. *QISTINA:
Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 3(1), 204-216.

Putra, O. Y. S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas
Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional
Kualanamu. *Warta Ardhia*, 46(1), 60-70.

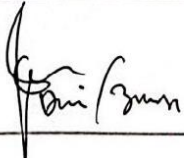
LAMPIRAN

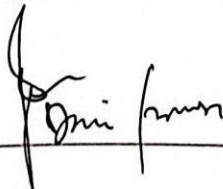
LAMPIRAN A. KEGIATAN TARUNA

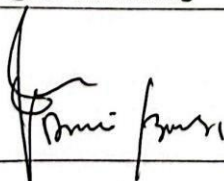


LAMPIRAN B. LOGBOOK AKTIVITAS TARUNA

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : Mei
			Minggu Ke-2 (Kedua)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	12 Mei 2025	Pengenalannya unit, SOP dan alur kerja unit Lost and Found.	
Selasa	13 Mei 2025	Mempelajari prosedur penanganan bagasi hilang, termasuk pengisian formulir PIR (Property Irregularity Report)	
Rabu	14 Mei 2025	Mendampingi staf dalam proses penlocokan antara claim tag dengan bagasi tag	
Kamis	15 Mei 2025	Mengamati proses penanganan bagasi tertinggal	
Jumat	16 Mei 2025	Mengamankan bagasi penumpang yang belum diambil	
Sabtu	17 Mei 2025	-	
Minggu	18 Mei 2025	-	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui alur kerja unit Lost and Found			
2. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi			
3. Meningkatkan ketelitian			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
Pemahaman sistem BTCT Citilink bila terjadi case AHL, DPR			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
			

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan : Minggu Ke-3 (Ketiga)
		A. UNIT KERJA :		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN		
Senin	19 Mei 2025	Mempelajari sistem BTCT Cihitink		
Selasa	20 Mei 2025	Melakukan penempatan antara claim tag dengan baggage tag milik penumpang.		
Rabu	21 Mei 2025	Mempelajari prosedur penanganan case AML		
Kamis	22 Mei 2025	Mempelajari laporan harian baggage service		
Jumat	23 Mei 2025	Melakukan pencocokan antara claim tag dengan baggage tag		
Sabtu	24 Mei 2025	-		
Minggu	25 Mei 2025	-		
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN				
1. Menambah kemampuan berkoordinasi dalam tim				
2. Mengetahui sistem BTCT Cihitink				
3. Melatih kesiapan saat menghadapi penumpang				
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):				
D. PENGESAHAN				
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna		
				

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : Mei
		Minggu Ke-4 (Keempat)	
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	26 Mei 2025	Pengenalatan unit dan alur kerja check in counter dan boarding gate	
Selasa	27 Mei 2025	Mempelajari proses check in penumpang	
Rabu	28 Mei 2025	Mempelajari proses boarding penumpang	
Kamis	29 Mei 2025	Melakukan profiling pada bagasi penumpang yang akan check in.	
Jumat	30 Mei 2025	Pengenalatan label bagasi	
Sabtu	31 Mei 2025	-	
Minggu	1 Juni 2025	-	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui alur kerja unit check in counter dan boarding gate			
2. Mengetahui jenis-jenis label bagasi			
3. Meningkatkan ketelitian pada saat melakukan profiling			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
			

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : Juni Minggu Ke-1 (Pertama)
		A. UNIT KERJA :	
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	2 Juni 2025	Melakukan pematangan label bagasi	
Selasa	3 Juni 2025	Mengarahkan penumpang saat boarding berdasarkan seat	
Rabu	4 Juni 2025	Memelajari proses pembayaran over bagasi penumpang	
Kamis	5 Juni 2025	Melakukan profiling bagasi dan identitas penumpang	
Jumat	6 Juni 2025	-	
Sabtu	7 Juni 2025	-	
Minggu	8 Juni 2025	-	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui sistem web citilink yang digunakan untuk check in			
2. Mengetahui fitur pembayaran over bagasi: EBT / Seat / Gm / PZR			
3. Meningkatkan ketelitian dan kewaspadaan			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
			

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan :
			Juni Minggu Ke-2 (Kedua)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	9 Juni 2025	Libur Hari Raya Idul Adha	
Selasa	10 Juni 2025	Pengenalalan unit dan alur kerja Customer Service	
Rabu	11 Juni 2025	Pengenalalan serta mempelajari aplikasi Go now Maskapai Citilink	
Kamis	12 Juni 2025	Mempelajari adanya FIM (Flight Intenption Manifest) saat ada special kondisi	
Jumat	13 Juni 2025	Melakukan scan nota pembayaran tiket tunai	
Sabtu	14 Juni 2025	-	
Minggu	15 Juni 2025	-	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui proses dan cara kerja aplikasi Go now			
2. Mengetahui proses FIM			
3.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
			

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan :
			Minggu Ke-3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	16 Juni 2025	Melakukan scan nota pembayaran ancillary tunai	
Selasa	17 Juni 2025	Menginput form dokumen nota pembayaran ke dalam sistem Citilink	
Rabu	18 Juni 2025	Memonitor kegiatan boarding di gate	
Kamis	19 Juni 2025	Mempelajari sistem reservasi tiket g	
Jum'at	20 Juni 2025	Melakukan briefing sebelum open checkin bersama petugas	
Sabtu	21 Juni 2025	-	
Minggu	22 Juni 2025	-	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui rekap pembayaran tunai			
2. Meningkatkan komunikasi dan kerjasama dalam tim.			
3.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
			