

**ANALISIS PENANGANAN DAN KEBIJAKAN MASKAPAI
BATIK AIR (*MEMBER OF LION GROUP*) TERHADAP
PENUMPANG TERTINGGAL PESAWAT AKIBAT *RE-TIME*
YANG TIDAK TERINFORMASIKAN OLEH AGEN
PERJALANAN DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 22 Oktober 2025 – 15 Januari 2026**



Disusun Oleh:

ADISTY REZZA AZZAHRO
NIT. 30623025

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

**ANALISIS PENANGANAN DAN KEBIJAKAN MASKAPAI
BATIK AIR (*MEMBER OF LION GROUP*) TERHADAP
PENUMPANG TERTINGGAL PESAWAT AKIBAT *RE-TIME*
YANG TIDAK TERINFORMASIKAN OLEH AGEN
PERJALANAN DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 22 Oktober – 15 Januari 2026**



Disusun Oleh:

ADISTY REZZA AZZAHRO
NIT. 30623025

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENANGANAN DAN KEBIJAKAN MASKAPAI BATIK AIR (*MEMBER OF LION GROUP*) TERHADAP PENUMPANG TERTINGGAL PESAWAT AKIBAT *RE-TIME* YANG TIDAK TERINFORMASIKAN OLEH AGEN PERJALANAN DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Disusun Oleh:

ADISTY REZZA AZZAHRO
NIT. 30623025

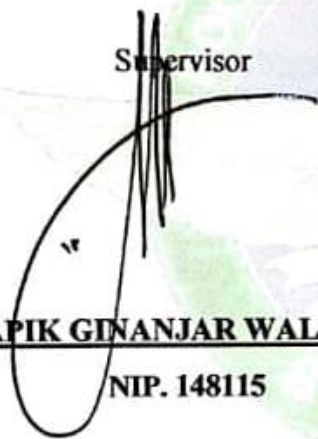
Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

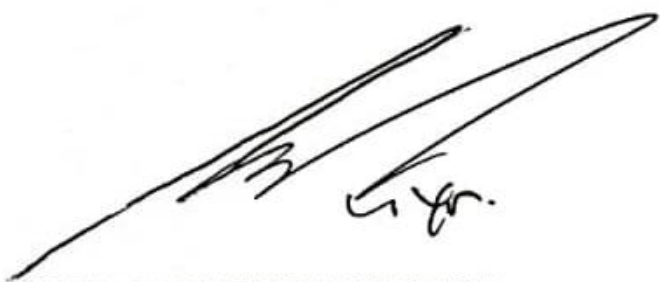
Dosen Pembimbing


APIK GINANJAR WALUYO
NIP. 148115


Dr. LAILA ROCHMAWATI, SS, M.Pd.
NIP. 19810723 200502 2 001

Mengetahui,

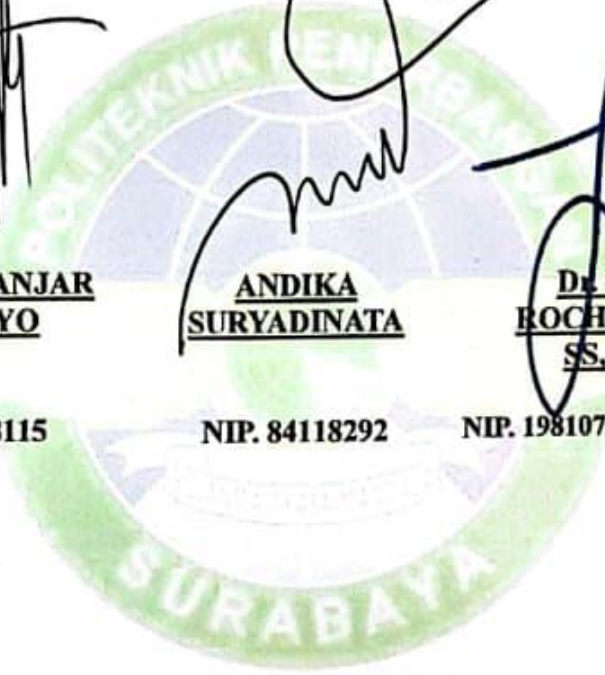
Station Manager PT Lion Group
Bandar Udara Internasional Juanda SUB


YOGY GEMA NANDA PRASETYA
NIP. 84064117

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 02 bulan Januari tahun 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*.

Ketua	Tim Penguji, Sekretaris	Anggota
		
<u>APIK GINANJAR WALUYO</u>	<u>ANDIKA SURYADINATA</u>	<u>Dr. LAILA ROCHMAWATI, SS, M.Pd.</u>
NIP. 148115	NIP. 84118292	NIP. 19810723 200502 2 001



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah penulis laksanakan di PT *Lion Group* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran praktis yang sangat berharga, terutama dalam memahami manajemen operasional bandara secara langsung. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kontribusi positif bagi pihak yang terkait dalam pelaksanaan operasional bandara.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Supono dan Ibu Yuni Utami, selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Yogi Gema Nanda Prasetya, selaku Station Manager PT AAS (Member of *Lion Group*) Station Surabaya, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah membina kami selama di kampus.
6. Dr. Laila Rochmawati, SS, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training* (OJT), yang senantiasa memberikan masukan dan motivasi selama kegiatan hingga pembuatan laporan *On the Job Training* (OJT).

7. Saudara Moch. Aby Darma Saputra, sosok terdekat yang selalu setia mendampingi dan memberikan motivasi dengan penuh sabar kepada penulis selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
8. Seluruh sivitas pegawai di PT *Lion Group* Station Surabaya, yang telah membantu penulis dalam pengajaran praktik dan binaan moral selama *On the Job Training* (OJT).
9. Seluruh sivitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah membantu di bidang administrasi dan akademik selama di kampus.
10. Rekan – rekan *On the Job Training* (OJT) Manajemen Transportasi Udara, yang selalu bersama berjuang dan melaksanakan seluruh kegiatan *On the Job Training* (OJT) hingga tuntas.
11. Adik – adik tingkat Manajemen Transportasi Udara Angkatan X dan XI, atas bantuan doa dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 02 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Dasar Pelaksanaan OJT	3
1.2 Maksud dan Manfaat	3
1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT	3
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT	4
1.2.2.1 Bagi Taruna	4
1.2.2.2 Bagi Kampus	4
1.2.2.3 Bagi Instansi Tempat OJT	5
BAB II.....	6
PROFIL LOKASI OJT	6
2.1 Sejarah PT Lion Group.....	6
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	8
2.3 Data Umum PT <i>Lion Group</i>	11
2.3.1 Identitas PT <i>Lion Group</i>	11
2.3.2 Visi dan Misi PT <i>Lion Group</i>	12
2.3.2.1 Visi.....	12
2.3.2.2 Misi	12
2.3.3 Makna Logo PT <i>Lion Group</i>	13
2.3.3.1 <i>Corporate Culture</i>	14
2.3.3.2 <i>Corporate Value</i>	14

2.4 Struktur Organisasi PT AAS (Member of <i>Lion Group</i>) Station Surabaya..	15
BAB III.....	16
PELAKSANAAN OJT	16
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	16
3.1.1 Landside	16
3.1.1.1 Check-in Counter.....	16
3.1.1.2 Boarding Gate.....	17
3.1.1.2 Lost and Found.....	18
3.1.1.3 Customer Service.....	19
3.2 Jadwal	20
3.3 Permasalahan.....	21
3.4 Penyelesaian Masalah.....	36
BAB IV	38
PENUTUP	38
4.1 Kesimpulan	38
4.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....	8
Gambar 2.2 Logo PT Lion Group.....	13
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT AAS Lion Group station Surabaya.....	15
Gambar 3. 1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training.....	21



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT Lion Group	11
Tabel 3. 1 Dokumentasi Permasalahan Laporan OJT.....	22



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training merupakan salah satu bentuk implementasi Tridharma Perguruan Tinggi yang mencakup unsur pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan ini menjadi sarana bagi taruna untuk memperluas wawasan, menambah pengalaman, dan memahami kondisi dunia kerja yang sesungguhnya sesuai dengan bidang keahlian yang ditempuh. Melalui *On the Job Training*, taruna diharapkan mampu membentuk kompetensi profesional yang kuat serta kesiapan mental dan teknis untuk terjun langsung ke industri penerbangan.

Perkembangan transportasi udara, baik di tingkat global, regional, maupun nasional, memberikan pengaruh signifikan terhadap pesatnya pertumbuhan industri penerbangan di Indonesia. Tingginya mobilitas masyarakat menjadikan transportasi udara sebagai moda pilihan utama karena keunggulannya dari sisi kecepatan, efisiensi, dan jangkauan wilayah. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya frekuensi penerbangan, kepadatan operasional bandara, serta kompleksitas pengelolaan jadwal penerbangan yang menuntut koordinasi dan komunikasi yang semakin akurat antara maskapai, agen perjalanan, dan penumpang.

Pelaksanaan *On the Job Training* merupakan salah satu persyaratan akademik yang wajib dipenuhi oleh taruna sebagai bagian dari kurikulum pendidikan. Program ini dirancang agar teori yang diperoleh selama perkuliahan dapat diaplikasikan secara langsung dalam dunia kerja, khususnya di lingkungan bandar udara dan perusahaan jasa penerbangan. Dalam praktiknya, taruna tidak hanya dituntut memahami prosedur operasional standar, tetapi juga mampu mengidentifikasi permasalahan nyata yang terjadi di lapangan, termasuk permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan penumpang.

Selama pelaksanaan *On the Job Training* di PT Batik Air (Member of Lion Group) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis menemukan berbagai dinamika operasional, salah satunya berkaitan dengan penumpang yang tertinggal pesawat (*left behind passenger*). Kondisi tersebut umumnya terjadi akibat adanya perubahan jadwal penerbangan (*re-time*) yang tidak diterima secara langsung oleh penumpang. Dalam beberapa kasus, meskipun maskapai telah melakukan penyampaian informasi sesuai prosedur, penumpang tetap tidak memperoleh pemberitahuan karena data kontak yang tercantum dalam sistem reservasi bukan merupakan nomor pribadi penumpang, melainkan nomor pihak agen perjalanan.

Permasalahan tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai mengapa penumpang dapat tertinggal pesawat akibat *re-time*, meskipun informasi perubahan jadwal telah disampaikan oleh maskapai. Selain itu, kondisi ini juga memunculkan kebutuhan untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana kebijakan PT Batik Air dalam menangani penumpang yang tertinggal pesawat, khususnya dalam bentuk pemberian kebijakan *next flight* sesuai ketentuan operasional. Di sisi lain, permasalahan ini tidak dapat dilepaskan dari peran agen perjalanan dalam penyampaian informasi *re-time* kepada penumpang, terutama terkait keakuratan dan kelengkapan data kontak pada saat proses pemesanan tiket.

Melalui *On the Job Training*, taruna dibiasakan untuk menghadapi situasi nyata, menganalisis penyebab terjadinya permasalahan, serta memahami alur penanganan yang diterapkan oleh maskapai. Pengalaman tersebut menjadi sarana pembelajaran yang penting dalam membentuk kemampuan analisis, komunikasi, dan pengambilan keputusan secara profesional. Dengan demikian, *On the Job Training* tidak hanya berfungsi sebagai media pembelajaran praktik kerja, tetapi juga sebagai wahana pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, disiplin, dan mampu berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi udara.

1.1.1 Dasar Pelaksanaan OJT

Berikut ini adalah dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956).
3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang 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 Republik Indonesia Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) memiliki maksud untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Dengan mengikuti OJT, taruna dapat:

1. Mengenal lebih dekat dunia kerja di industri penerbangan, khususnya dalam aspek operator penerbangan.
2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*.
3. Mengembangkan keterampilan teknik dan non-teknis yang diperlukan untuk berkarir di bidang transportasi udara.
4. Membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan OJT memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak yang terlibat, baik taruna, kampus, maupun instansi tempat OJT. Manfaat tersebut meliputi:

1.2.2.1 Bagi Taruna

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang studi.
2. Meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis melalui pembelajaran langsung di lapangan.
3. Memahami proses kerja dan struktur organisasi di industri penerbangan.
4. Memupuk keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan penyelesaian masalah.
5. Memiliki wawasan yang lebih luas tentang budaya kerja profesional.

1.2.2.2 Bagi Kampus

1. Meningkatkan kualitas lulusan dengan pengalaman kerja yang mendukung standar nasional dan internasional.
2. Memperkuat hubungan kerja sama dengan instansi dan perusahaan di bidang penerbangan.
3. Mendapatkan umpan balik dari dunia industri untuk pengembangan kurikulum yang lebih relevan.

1.2.2.3 Bagi Instansi Tempat OJT

1. Mendapatkan tenaga kerja tambahan yang dapat membantu operasional sehari-hari.
2. Memiliki peluang untuk mengidentifikasi potensi taruna sebagai calon tenaga kerja di masa depan.
3. Mempererat hubungan dengan institusi pendidikan, sehingga dapat mendukung pengembangan SDM di bidang penerbangan.



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah PT Lion Group

Menurut Santoso (2020), Lion Group didirikan pada tahun 1999 oleh Rusdi Kirana dan Kusnan Kirana sebagai upaya menyediakan layanan transportasi udara berbiaya terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Konsep *low-cost carrier* yang diusung sejak awal membawa perubahan besar dalam pola mobilitas udara nasional, karena masyarakat semakin mudah mengakses layanan penerbangan dengan harga ekonomis serta frekuensi yang tinggi.

Hidayat (2019) menjelaskan bahwa operasi komersial Lion Group dimulai pada 30 Juni 2000 melalui maskapai Lion Air, yang melayani rute perdana Jakarta–Pontianak. Seiring meningkatnya kebutuhan pasar, grup ini memperluas armada dan segmentasi layanannya. Pada tahun 2003, Lion Group mendirikan Wings Air untuk melayani rute perintis dan wilayah regional. Ekspansi berlanjut dengan hadirnya Batik Air pada tahun 2013 sebagai maskapai *full service* yang menawarkan layanan premium. Selain itu, dalam upaya memperkuat kompetisi di pasar domestik, Lion Group juga menaungi Super Air Jet, maskapai berbiaya rendah baru yang berfokus pada segmen anak muda dan pelaku perjalanan produktif.

Putra (2021) menambahkan bahwa pertumbuhan Lion Group didukung oleh pengembangan fasilitas pendukung seperti pusat pelatihan awak pesawat serta fasilitas pemeliharaan pesawat (MRO). Dukungan infrastruktur ini memperkuat kapasitas operasional grup dalam menangani perluasan jaringan rute domestik dan memastikan standar keselamatan tetap terjaga. Dengan keempat maskapai yang beroperasi di Indonesia, Lion Group menjadi salah satu grup penerbangan terbesar di Asia Tenggara dan berperan penting dalam memperluas konektivitas udara nasional.

Dalam upaya meningkatkan kualitas operasional dan layanan kepada pelanggan, Lion Air Group telah meraih sejumlah penghargaan dan pengakuan, antara lain:

1. ASEAN Marketing Award sebagai maskapai dengan strategi pemasaran terbaik pada ajang *ASEAN Marketing Summit* oleh MarkPlus Institute.
2. Top 5 Changi Airline Awards dari Changi Airport Group untuk kategori maskapai dengan jumlah penumpang terbesar menuju dan dari Bandara Changi.
3. Top 5 Changi Airline Awards 2019, sebagai salah satu dari lima maskapai dengan pertumbuhan lalu lintas penumpang terbaik.
4. Executive Award 2025 – Kategori Pemimpin Transformatif, yang diberikan kepada Presiden Direktur Lion Air Group, Capt. Daniel Putut Kuncoro Adi, atas dedikasinya dalam peningkatan keselamatan, layanan, dan keberlanjutan.
5. Keanggotaan resmi IATA (International Air Transport Association) tahun 2025, sebagai bentuk pengakuan internasional terhadap standar operasional, keselamatan, dan kualitas layanan Lion Air.
6. Pengakuan IOSA (IATA Operational Safety Audit), yang menunjukkan bahwa Lion Air telah memenuhi standar keselamatan penerbangan internasional.
7. Légion d'Honneur yang diberikan Pemerintah Prancis kepada pendiri Lion Group, Rusdi Kirana, sebagai penghargaan atas kontribusinya dalam sektor penerbangan.

Lion Group terus berkomitmen meningkatkan standar keselamatan, pelayanan, dan kualitas operasional melalui inovasi, pengembangan sumber daya manusia, serta kepatuhan terhadap regulasi nasional dan internasional dalam industri penerbangan.

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



Gambar 2.1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Bandara Internasional Juanda Surabaya merupakan salah satu pintu gerbang udara terpenting di Indonesia bagian timur. Bandara ini berlokasi di Desa Betrol dan Desa Sedati Gede, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, sekitar 20 kilometer dari pusat Kota Surabaya. Nama “Juanda” diberikan sebagai bentuk penghormatan kepada Ir. H. Djuanda Kartawidjaja, Perdana Menteri terakhir Indonesia yang menggagas pembangunan fasilitas penerbangan modern di Jawa Timur. Pratama dan Wibowo (2021), Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada awalnya berfungsi sebagai pangkalan udara militer yang dikelola oleh TNI Angkatan Laut sebelum kemudian berkembang menjadi bandar udara sipil seiring meningkatnya kebutuhan transportasi udara di wilayah Jawa Timur. Perubahan fungsi tersebut mendorong pengembangan infrastruktur bandara secara bertahap, sehingga Juanda bertransformasi menjadi salah satu simpul utama transportasi udara nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional.

Cikal bakal Bandara Juanda bermula pada pertengahan tahun 1950-an, ketika Angkatan Laut Republik Indonesia (ALRI) membutuhkan pangkalan udara baru untuk mendukung operasi militer. Pada tahun 1956, Kepala Staf Angkatan Laut memprakarsai pengembangan pangkalan udara yang lebih representatif untuk

menggantikan fasilitas lama di Morokrembangan. Setelah melalui berbagai pertimbangan teknis, wilayah Sedati dipilih karena memiliki kontur tanah yang datar, luas lahan yang memadai, serta berlokasi strategis dekat pusat aktivitas ekonomi Jawa Timur.

Pembangunan mulai dilaksanakan pada awal dekade 1960-an dengan luas area mencapai kurang lebih 2.400 hektare. Proyek ini merupakan salah satu pembangunan strategis pemerintah kala itu, ditujukan tidak hanya untuk kepentingan militer tetapi juga sebagai dasar pengembangan transportasi udara sipil. Pembangunan landasan pacu sepanjang 3.000 meter berhasil diselesaikan lebih cepat dari jadwal yang direncanakan, dan pada 22 September 1963, landasan tersebut dinyatakan siap digunakan.

Selanjutnya, pada 12 Agustus 1964, Presiden Soekarno secara resmi meresmikan bandara ini sebagai Pangkalan Udara Angkatan Laut Juanda. Sejak saat itu, fasilitas ini berfungsi sebagai pangkalan strategis ALRI sekaligus salah satu pusat pergerakan udara di wilayah Indonesia bagian timur. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan jasa transportasi udara, penggunaan bandara tidak lagi terbatas pada kepentingan militer. Bandara Juanda mulai melayani penerbangan sipil dan berkembang menjadi bandara komersial yang melayani penerbangan domestik maupun internasional. Untuk mendukung operasional sipil, pengelolaan bandara kemudian diserahkan dari TNI Angkatan Laut kepada Perum Angkasa Pura I pada 1 Januari 1985. Langkah ini menandai fase baru dalam modernisasi pelayanan dan operasional penerbangan di Bandara Juanda.

Kemudian, pada 24 Desember 1990, Bandara Juanda resmi menyandang status sebagai bandara internasional setelah fasilitas terminal internasional dibuka untuk umum. Peresmian ini menjadi titik penting dalam pertumbuhan konektivitas wilayah Jawa Timur dengan berbagai destinasi mancanegara. Pertumbuhan jumlah penumpang yang sangat pesat pada awal 2000-an mendorong pemerintah untuk melakukan pengembangan infrastruktur secara signifikan. Pada 7 November 2006,

terminal baru yang lebih besar dan modern (kini dikenal sebagai Terminal 1) mulai beroperasi, menggantikan terminal sebelumnya yang sudah tidak mampu menampung lonjakan penumpang. Selanjutnya, terminal lama direvitalisasi dan diubah menjadi Terminal 2, yang kemudian resmi dibuka pada 14 Februari 2014. Terminal ini dirancang untuk melayani penerbangan internasional dan sebagian penerbangan domestik maskapai full service.

Kini, Bandara Internasional Juanda menjadi salah satu bandara tersibuk di Indonesia, dengan peran penting sebagai pusat pelayanan transportasi udara bagi Surabaya, Sidoarjo, dan kawasan Gerbangkertosusila. Bandara ini juga terus dikembangkan untuk meningkatkan kapasitas, kualitas layanan, dan kesiapan menghadapi pertumbuhan penumpang di masa mendatang.

Suryani (2020) menjelaskan bahwa pengembangan Bandara Juanda tidak terlepas dari pertumbuhan aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk di kawasan Gerbangkertosusila. Sejak pengelolaannya dialihkan kepada PT Angkasa Pura I, bandara ini mengalami modernisasi fasilitas dan peningkatan kapasitas terminal untuk menyesuaikan dengan pertumbuhan jumlah penumpang yang signifikan.

2.3 Data Umum PT *Lion Group*

2.3.1 Identitas PT *Lion Group*

Tabel 2.1 Identitas PT *Lion Group*

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT <i>Lion Group</i>
Tanggal Pendirian	15 November 1999
Tahun Beroperasi Komersial	30 Juni 2000, ditandai dengan penerbangan perdana Lion Air rute Jakarta–Pontianak.
Dasar Hukum Pendirian	Didirikan sebagai badan hukum berbentuk perseroan terbatas (<i>PT Lion Mentari Airlines</i>) dengan akta pendirian yang disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM RI, serta memiliki izin operasi penerbangan sesuai ketentuan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Meningkatkan aksesibilitas transportasi udara nasional dengan menyediakan layanan penerbangan berbiaya rendah (<i>low-cost carrier</i>), memperluas konektivitas antarwilayah, dan menghadirkan pilihan perjalanan udara yang terjangkau bagi masyarakat luas.
Jumlah Armada Rotasi SUB	LION AIR B737-900 : 30 B737-800 : 11 A330 : 7 SUPER AIR JET A320 : 45 BATIK AIR B737-800 : 4

	A320 : 41 A330 : 1 WINGS AIR ATR-72 : 73
Rute Penerbangan	DOMESTIK ; CGK, HLP, UPG, BTH, BEJ, BDJ, PNK, BPN, DPS, KDI, PLW, PKY, LOP, MDC, AMQ, MKQ, TIM, DJJ, LBJ, SUP, BWX, SRG, KNO, KDI, SOC. INTERNASIONAL ; JED, KUL, PEN.

Tabel 2.1 Identitas PT *Lion Group*

2.3.2 Visi dan Misi PT *Lion Group*

2.3.2.1 Visi

Menjadikan industri penerbangan memberikan akses seluas-luasnya kepada konsumen dari berbagai latar belakang sosial.

2.3.2.2 Misi

Menjadi perusahaan penerbangan nasional yang tumbuh dan berkembang, menyediakan alat transportasi udara, melakukan standarisasi operasional, meningkatkan jangkauan pelayanan, dan menjadi perusahaan swasta nasional yang terdepan dalam inovasi, efisiensi, serta profesionalisme.

2.3.3 Makna Logo PT *Lion Group*



Gambar 2.2 Logo PT Lion Group

Logo Lion Air Group menggambarkan identitas perusahaan melalui tiga unsur visual utama yang masing-masing memiliki filosofi mendalam sebagai berikut:

1. Kepala Singa – Semangat, Keberanian, dan Kepemimpinan

Kepala singa melambangkan kekuatan, ketegasan, dan keberanian dalam menghadapi tantangan industri penerbangan yang dinamis. Unsur ini mencerminkan tekad perusahaan untuk terus berinovasi, menjaga keunggulan kompetitif, serta memberikan pelayanan yang dapat diandalkan. Singa juga merepresentasikan kepemimpinan dan integritas yang menjadi dasar budaya kerja Lion Group.

2. Matahari – Kebutuhan Esensial bagi Mobilitas Manusia

Elemen berbentuk sayap yang menyerupai pancaran matahari mencerminkan peran vital maskapai sebagai penyedia layanan transportasi udara. Seperti matahari yang menjadi kebutuhan utama bagi kehidupan, Lion Group berkomitmen menyediakan layanan penerbangan yang aman, terjangkau, dan memberikan manfaat luas bagi masyarakat. Simbol ini juga

menggambarkan harapan, pertumbuhan, dan konsistensi dalam menghadirkan kenyamanan perjalanan.

3. Sayap– Simbol sayap identitas sebagai Perusahaan Penerbangan

Bagian lingkaran dan sayap mempertegas identitas Lion Group sebagai entitas yang bergerak di bidang aviasi. Unsur ini mencerminkan dinamika, kecepatan, dan profesionalitas dalam operasional penerbangan. Selain itu, simbol ini menjadi representasi dari jaringan rute yang terus berkembang serta komitmen perusahaan dalam meningkatkan konektivitas antarwilayah.

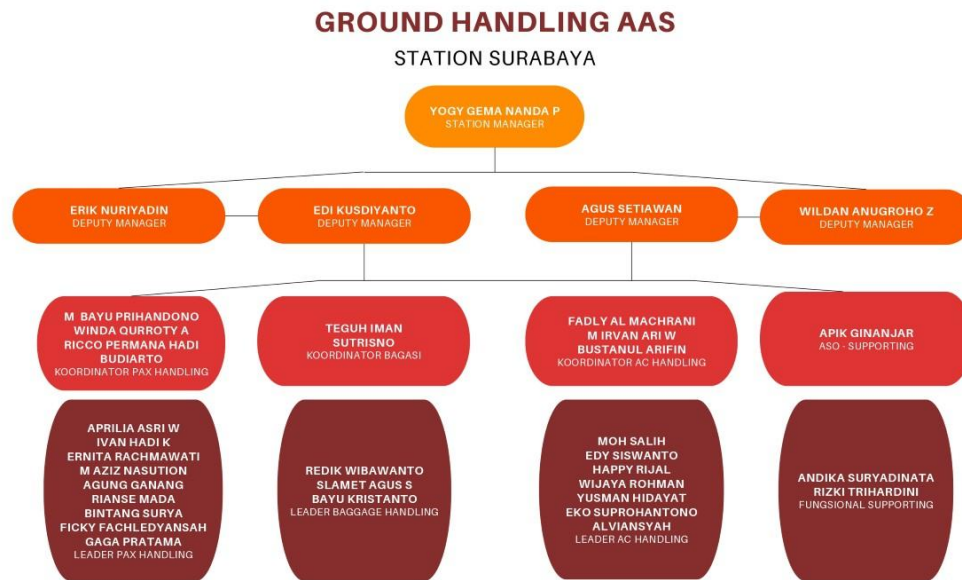
2.3.3.1 *Corporate Culture*

Lion Group berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang dibangun atas prinsip *keanekaragaman, keadilan, inklusivitas*, serta *standar etika tertinggi*. Perusahaan meyakini bahwa sumber daya manusia merupakan inti dari keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, Lion Group menempatkan pengembangan kompetensi, karakter kepemimpinan, dan kualitas kerja karyawan sebagai bagian penting dalam upaya mencapai kinerja terbaik dan keberlanjutan perusahaan.

2.3.3.2 *Corporate Value*

“We Make People Fly” menjadi nilai utama yang dipegang Lion Group dalam menjalankan operasional. Sebagai maskapai terkemuka dengan model biaya rendah yang berdisiplin, Lion Group berupaya memberikan layanan penerbangan yang bernilai bagi pelanggan. Fokus perusahaan meliputi penyediaan harga yang kompetitif, frekuensi penerbangan yang tinggi, serta jaringan rute yang luas untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara efektif dan efisien.

2.4 Struktur Organisasi PT AAS (Member of *Lion Group*) Station Surabaya



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT AAS Lion Group station Surabaya

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*, taruna Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya mendapatkan penempatan langsung pada beberapa unit operasional yang berada di bawah PT Lion Group di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penempatan tersebut mencakup dua area utama operasional bandara, yaitu *landside* dan *airside*, yang masing-masing memiliki fungsi serta karakteristik kerja yang berbeda namun saling mendukung kelancaran operasional penerbangan secara keseluruhan.

3.1.1 Landside

3.1.1.1 Check-in Counter

Pada unit Check-in Counter, petugas *passenger service* bertanggung jawab melayani penumpang yang akan melakukan proses pelaporan sebelum keberangkatan. Pelayanan ini mencakup verifikasi identitas penumpang, pemilihan atau penempatan kursi di dalam pesawat, pemenuhan kebutuhan khusus seperti permintaan *wheelchair*, serta proses penyerahan bagasi tercatat yang selanjutnya akan dihimpun dan dimuat ke dalam gerobak untuk kemudian dimasukkan ke *compartment* pesawat sebagai bagian dari prosedur *baggage loading*.

Setiap maskapai dalam naungan Lion Group memiliki kebijakan *free baggage allowance (FBA)* yang berbeda, yaitu 10 kg untuk Lion Air, 20 kg untuk Batik Air, 10 kg untuk Super Air Jet, dan 10 kg untuk Wings Air. Pada tahap ini, petugas *check-in* akan mencetak *boarding pass* serta memberikan *baggage tag* pada bagasi tercatat. Apabila berat bagasi melebihi ketentuan FBA, penumpang diwajibkan membayar biaya kelebihan bagasi sesuai regulasi tarif masing-masing maskapai.

Selain itu, barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) wajib memenuhi batas maksimum berat 7 kg dan ukuran yang telah ditetapkan. Penumpang yang membawa barang yang termasuk kategori dangerous goods, seperti barang berbahan logam tertentu, tabung bertekanan, gas, atau material berpotensi bahaya lainnya, harus melaporkan barang tersebut kepada petugas. Selanjutnya, pihak Aviation Security (AVSEC) akan melakukan pemeriksaan dan menentukan apakah barang tersebut dapat diangkut atau tidak. Untuk setiap *dangerous goods* yang dinyatakan boleh dibawa, akan dibuatkan dokumen NOTOC (Notification to Captain) sebagai pemberitahuan resmi kepada pilot terkait barang berisiko yang diangkut dalam penerbangan.

3.1.1.2 Boarding Gate

Pada area Boarding Gate, petugas *passenger service* bertanggung jawab melakukan pendataan serta verifikasi akhir terhadap penumpang yang akan memasuki pesawat. Proses ini diawali dengan pengecekan kembali identitas diri penumpang dan mencocokkannya dengan nama yang tercantum pada *boarding pass*. Tujuan utama prosedur ini adalah memastikan bahwa seluruh penumpang yang naik pesawat adalah individu yang sah dan telah memiliki tiket, sehingga potensi terjadinya penumpang gelap (*stowaway*) atau penumpang tanpa tiket dapat dicegah. Pelaksanaan proses boarding dilakukan berdasarkan instruksi dari petugas ramp. Pada tahap ini, petugas menyiapkan penumpang untuk memasuki pesawat sekaligus menghitung jumlah penumpang melalui prosedur *boarding pass tearing*, yaitu merobek bagian bawah *boarding pass*. Data jumlah penumpang tersebut kemudian diinput ke dalam sistem dan dicocokkan dengan *load* penumpang pada sistem *check-in*. Langkah ini dilakukan untuk memastikan tidak terjadi selisih jumlah penumpang (*overboarding* maupun *underboarding*) yang dapat berdampak pada keselamatan dan keakuratan manifest penerbangan.

Selain proses verifikasi dan boarding, petugas di unit ini juga melaksanakan beberapa tugas tambahan, seperti melakukan *sweeping baggage* untuk memastikan

tidak ada barang bawaan tertinggal di area tunggu, menangani penumpang pengguna kursi roda (*wheelchair*), mengantar dan menjemput *wheelchair* dari dan ke pesawat, serta memandu penumpang menuju pintu keberangkatan atau masuk ke dalam pesawat.

Unit *Boarding Gate* juga bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada penumpang berkategori khusus, seperti penumpang pengguna kursi roda, *Unaccompanied Minor* (UM), penumpang dengan kondisi medis tertentu, serta ibu hamil. Untuk mendukung proses boarding, petugas wajib menyiapkan sejumlah dokumen pendukung, antara lain:

1. Activity Checklist
2. APB (Actual Passenger On Board)
3. Surat Pernyataan (SP) untuk penumpang pengguna *wheelchair*, UM, penumpang sakit, dan ibu hamil
4. Manifest Penumpang
5. Ramp Activity dari petugas ramp
6. Barcode Claim Tag untuk keperluan *sweeping baggage*

Dokumen tersebut berfungsi memastikan seluruh proses boarding berlangsung sesuai prosedur operasional dan memenuhi standar keselamatan serta keamanan penerbangan.

3.1.1.2 Lost and Found

Pada *lost and found*, pasasi bertugas 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* dan akan mengecek apakah *bag-tag* yang terdapat di barang bawaan sama dengan *bag-tag* yang dimiliki penumpang. Hal penting di sini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang.

Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airline* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan *boarding pass* serta KTP atau kartu identitas.

Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* sendiri. Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian *Fibag-Labag*. *Fibag-Labag* (*First Bag-Last Bag*) *Performance Report* yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan *delivery* bagasi sesuai dengan ketentuan waktu *delivery* yang berlaku di masing-masing Bandara. Petugas *lost luggage* juga melakukan *input* data produksi penanganan bagasi transit.

3.1.1.3 Customer Service

Petugas *Customer Service* bertugas menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer Service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*.

Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu:

1. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
2. Antara 72 jam sampai 48 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
3. Antara 38 jam sampai 24 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
4. Antara 24 jam sampai 12 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
5. Antara 12 jam sampai 4 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
6. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
7. Penumpang bayi sampai 0 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

3.2 Jadwal

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama lebih dari dua bulan, mulai dari 22 Oktober 2025 sampai dengan 31 Desember 2025 di PT *Lion Group* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung, taruna dibimbing oleh Supervisor.

NAMA KANDIDAT	No Handphone	Gander	POSISI OJT BULAN 1	POSISI OJT BULAN 2	DESEMBER																																					
					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	31							
					SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG			
FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	6281338519021	PEREMPUNAN	AIRSIDE	LANDSIDE	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	
LUTHFIKHAR ABDUL LATHIEF	6287861445374	LAKI-LAKI	AIRSIDE	AIRSIDE	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	
MANWUEL BOAS ADI PUTRA	6282115014283	LAKI-LAKI	AIRSIDE	LANDSIDE	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	
MUHAMMAD IRHAM FAUZI	6285607262620	LAKI-LAKI	AIRSIDE	AIRSIDE	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	
SATRISNA RAMA BARANI	6287782761246	LAKI-LAKI	AIRSIDE	LANDSIDE	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA	62895623456113	PEREMPUNAN	AIRSIDE	LANDSIDE	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	
ADISTY REZZA AZZAHRO	6288740048321	PEREMPUNAN	LANDSIDE	LANDSIDE	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	
AHMAD ZAM ZAM MULYA	6285397865657	LAKI-LAKI	LANDSIDE	LANDSIDE	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	
ANGGI EKA NASTITI	6285750706273	PEREMPUNAN	LANDSIDE	LANDSIDE	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	
BELINDA HEVI APTA HADYANI	6281217716827	PEREMPUNAN	LANDSIDE	LANDSIDE	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	
FRANCISCO DIERA ISLOYA	6281353812237	LAKI-LAKI	LANDSIDE	LANDSIDE	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	
MUHAMMAD GIRALD AULGAFARI	628983221458	LAKI-LAKI	LANDSIDE	LANDSIDE	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	
SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	6285853132030	PEREMPUNAN	LANDSIDE	LANDSIDE	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
		X	OFF DUTY	OFF DUTY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
		P	03:00 - 12:00	03:00 - 12:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		S	12:00 - 21:00	12:00 - 21:00	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

diterima dari maskapai. Akibatnya, penumpang datang mengikuti jadwal awal dan mengajukan komplain kepada petugas *Customer Service*. Kasus nyata ini memperkuat temuan bahwa ketidaklengkapan data dari travel agent yang melakukan penjualan tiket, khususnya agen-agen kecil, dapat mengganggu alur operasional, menurunkan kualitas pelayanan, dan berdampak pada citra maskapai secara keseluruhan.

Tabel 3. 1 Dokumentasi Permasalahan Laporan OJT

N o	Tan ggal	Pukul	Bukti	Keterangan	Kebijaka n	Penang anan	Dasa r
1.	Sela sa, 4 Nov emb er 202 5	06.30 WIB		Pada Selasa, 4 November 2025 pukul 06.30 WIB, seorang penumpang Batik Air rute Halim Perdanakusuma ID 7508 datang ke Counter 56 dalam kondisi bingung karena jadwal yang tertera di tiket menunjukkan pukul 07.00 WIB,	Penumpang diberikan kebijakan pengalihan ke penerbangan berikutnya yang masih tersedia, yaitu penerbangan Batik Air ID 7510 rute Halim Perdanakusuma dengan <i>schedule</i>	Petugas memberikan penjelasan terkait riwayat retime tersebut dan mengarahkan penumpang ke Customer Service Lion Group untuk mendapatkan	PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpaan Kelas Ekonomis

				sementara di FIDS sudah berubah menjadi 05.00 WIB. Setelah dilakukan pengecekan, diketahui bahwa penerbangan tersebut mengalami retime yang telah diinformasikan 18 jam sebelumnya, namun pemberitahuan hanya terkirim ke nomor agen travel yang tercantum di sistem, bukan ke nomor pribadi penumpang. Akibatnya, ketika penumpang	<i>time departure</i> pukul 07.30 WIB. Mengingat jarak waktu keberangkatan yang relatif dekat, penumpang dapat langsung melanjutkan proses menuju area boarding tanpa menunggu lama, sehingga tetap memungkinkan untuk melanjutkan perjalanan pada hari	penangan lanjutan berupa penempatan pada penerbangan berikutnya sesuai ketersediaan kursi dan kebijakannya maskapai.	Angkutan Niaga Beradwal Dalam Negeri
--	--	--	--	--	--	---	---

				tiba di bandara, pesawat telah berangkat sekitar 30 menit sebelumnya.	yang sama.		
2.	Jumat, 14 November 2025	12.10 WIB		Pada Jumat, 14 November 2025 pukul 12.10 WIB, dua penumpang Batik Air dengan nomor penerbangan ID 6346 tujuan Berau melaporkan bahwa mereka tertinggal pesawat meskipun sudah berada di Holding Room Gate 7. Setelah dicek, diketahui bahwa sistem	Penumpang diberikan kebijakan penempatan ulang (<i>re-protect</i>) ke penerbangan Batik Air ID 6346 rute Tanjung Redeb pada keesokan harinya dengan <i>schedule time departure</i> pukul 12.00 WIB. Kebijakan	Petugas kemudian memberikan penjelasan mengenai ai penyebab percepatan jadwal serta mengarahkan kedua penumpang ke Custom Service Lion Group untuk	PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpaan Kelas Ekonomi Angkutan

				secara otomatis menampilkan <i>re-time</i> dari jadwal awal 13.00 WIB menjadi 12.00 WIB, sehingga proses <i>boarding</i> dan penutupan gate dipercepat mengikuti jadwal baru. Karena perubahan waktu terjadi kurang dari empat jam sebelum keberangkatan, penumpang yang tidak memantau informasi terbaru di FIDS tidak menyadari perubahan tersebut dan	ini diberikan dengan mempertimbangkan bahwa penerbangan menuju Berau hanya tersedia satu kali dalam sehari, sehingga opsi penerbangan berikutnya dapat dilaksanakan pada hari berikutnya sesuai jadwal operasional maskapai.	dilakukan <i>re-check</i> opsi perpindahan ke penerbangan berikutnya sesuai kebijakan maskapai dan ketersediaan kursi	Niaga Berjadwal Dalam Negeri
--	--	--	--	---	---	--	-------------------------------------

				akhirnya melewati proses <i>boarding</i> .			
3.	Min ngu, 16 Nov emb er 202 5	19.25 WIB		Pada Minggu, 16 November 2025 pukul 19.25 WIB, tiga penumpang Batik Air penerbangan ID 6575 tujuan Jakarta Soekarno-Hatta melaporkan bahwa mereka tertinggal pesawat meskipun merasa datang sesuai jadwal. Setelah dilakukan pengecekan oleh petugas, diketahui bahwa	Penumpang diberikan kebijakan pengalihan ke penerbangan Batik Air ID 6391 rute Jakarta Soekarno-Hatta pada hari berikutnya dengan <i>schedule time departure</i> pukul 05.05 WIB. Keputusan ini diambil karena penerbangan ID 6575	Petugas memberikan penjelasan lengkap terkait riwayat perubahan jadwal tersebut dan mengarahkan penumpang ke Custom er Service Lion Group untuk mendapatkan opsi	PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpa ng Kelas Eko nom i Ang kuta n Niaga Berj

				penerbangan tersebut mengalami dua kali <i>re-time</i>, yaitu dari jadwal awal 19.30 WIB berubah menjadi 20.10 WIB, kemudian disesuaikan kembali menjadi 19.15 WIB akibat penyesuaian rotasi pesawat. Penumpang hanya membaca notifikasi <i>re-time</i> pertama dan tidak melihat pembaruan kedua, sehingga ketika tiba di gate, proses <i>boarding</i> telah selesai	merupakan penerbangan terakhir tujuan Jakarta Soekarno-Hatta pada hari tersebut, sehingga tidak tersedia opsi penerbangan lanjutan di hari yang sama.	penanganan lanjutan berupa pemindahan penerbangan (<i>re-protect</i>) sesuai ketersediaan kursi dan ketentuan maskapai.	adw al Dala m Neg eri
--	--	--	--	--	--	--	--

				dan pesawat sudah melakukan <i>pushback</i> .			
4.	Selasa, 25 November 2025	10.50 WIB		Pada Selasa, 25 November 2025 pukul 10.50 WIB, seorang penumpang Batik Air penerbangan ID 7516 rute Halim Perdanakusuma mengalami kendala akibat <i>re-time</i> jadwal dari 12.00 WIB menjadi 10.55 WIB yang disertai perpindahan sementara ke Gate 3. Pada waktu yang hampir bersamaan, Gate 3 juga digunakan	Penumpang diberikan kebijakan pengalihan ke penerbangan Batik Air ID 7520 rute Halim Perdanakusuma dengan <i>schedule time departure</i> pukul 11.35 WIB. Dengan kebijakan ini, penumpang	Petugas kemudian memberikan penjelasan mengenai riwayat <i>re-time</i> dan alasan perpindahan gate, sebelum akhirnya mendampingi penumpang menuju Custom Service Lion Group untuk	PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penuh Kelas Ekonomis Angkutan Niaga Berj

				untuk proses <i>boarding</i> penerbangan lain, sehingga penumpang tersebut tidak menyadari perubahan gate dan justru masuk ke antrean yang salah. Ketika kebingungan itu teratasi, gate sudah dalam kondisi tertutup dan proses boarding telah selesai. Penumpang mengaku tidak mengetahui perubahan gate karena informasi tersebut tidak muncul pada tiket	ng tidak perlu menunggu terlalu lama dan dapat segera melanjutkan proses boarding menuju pesawat, sehingga dampak keterlambatan terhadap perjalanan dapat diminimalkan.	mendapatkan opsi penanganan berupa penempatan pada penerbangan selanjutnya sesuai kebijakan maskapai.	adw al Dala m Neg eri
--	--	--	--	--	--	--	--

				elektronik yang ia miliki.			
5.	Kamis, 4 Desember 2025	17.10 WIB		Pada Kamis, 4 Desember 2025 pukul 17.10 WIB, seorang penumpang Batik Air penerbangan ID 7579 tujuan Jakarta Soekarno Hatta mengalami kendala keberangkatan setelah maskapai melakukan <i>recovery</i> <i>retime</i> akibat perubahan kondisi cuaca di bandara tujuan. Awalnya penerbangan mengalami penundaan	Penumpang diberikan kebijakan pengalihan ke penerbangan Batik Air ID 6575 rute Jakarta Soekarno-Hatta dengan <i>schedule time departure</i> pukul 19.15 WIB. Opsi ini dipilih sebagai solusi paling memungkinan sesuai ketersediaan	Petugas kemudian memberikan penjelasan bahwa percepatan <i>retime</i> dilakukan untuk mendukung kelancaran operasi dan aspek keselamatan penerbangan, sebelum mendampingi penumpang menuju	PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpaan Kelas Eko nomi Angkutan Niaga Berjadw

				hingga 18.40 WIB, namun ketika cuaca kembali mendukung, jadwal dipercepat menjadi 17.30 WIB dan informasi tersebut telah dikirimkan melalui layanan SMS <i>blast</i> sistem. Penumpang yang bersangkutan tetap datang mengikuti jadwal delay awal karena berasumsi waktu keberangkatan tidak akan berubah lagi. Ketika ia tiba di gate, proses boarding telah selesai	penerbang an pada hari yang sama, sekaligus untuk memastikan penumpangan tetap dapat melanjutkan berupa opsi perjalanan tanpa harus menunggu hingga hari berikutnya.	Customer Service Lion Group untuk memperoleh penangan lanjutan berupa opsi <i>next flight</i> sesuai kebijaksanaan maskapai.	al Dalam Negeri
--	--	--	--	--	---	---	------------------------

				dan pesawat sudah berangkat sesuai jadwal baru.			
--	--	--	--	---	--	--	--

Tabel 3.1 memuat rangkaian kejadian nyata yang terjadi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Lion Group Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang berkaitan dengan penumpang tertinggal pesawat akibat perubahan jadwal penerbangan (*re-time*) yang tidak terinformasikan secara optimal. Kejadian-kejadian tersebut menunjukkan bahwa permasalahan utama yang sering muncul berasal dari ketidaksesuaian data kontak penumpang pada sistem reservasi, khususnya pada pemesanan tiket melalui agen perjalanan, serta kurangnya pemantauan informasi jadwal oleh penumpang terhadap pembaruan yang ditampilkan pada sistem bandara seperti *Flight Information Display System* (FIDS).

Kasus pertama Pada Selasa, 4 November 2025 pukul 06.30 WIB, terjadi permasalahan pada penumpang Batik Air rute Halim Perdanakusuma dengan nomor penerbangan ID 7508. Penumpang datang ke Counter 56 dalam kondisi bingung karena jadwal pada tiket elektronik masih menunjukkan waktu keberangkatan pukul 07.00 WIB, sementara informasi pada layar FIDS telah berubah menjadi pukul 05.00 WIB. Setelah dilakukan pengecekan oleh petugas, diketahui bahwa penerbangan tersebut telah mengalami *re-time* sekitar 18 jam sebelumnya, namun notifikasi hanya dikirimkan ke nomor travel agent yang tercantum dalam sistem reservasi, bukan ke nomor pribadi penumpang. Akibatnya, penumpang tidak menerima informasi perubahan jadwal dan tiba di bandara ketika pesawat telah berangkat sekitar 30 menit sebelumnya. Sebagai bentuk kebijakan maskapai, penumpang diberikan pengalihan ke penerbangan Batik Air ID 7510 dengan rute dan tujuan yang sama pada pukul 07.30 WIB, sehingga penumpang masih dapat melanjutkan perjalanan di hari yang sama tanpa menunggu lama.

Petugas kemudian memberikan penjelasan kronologi kejadian dan mengarahkan penumpang ke Customer Service Lion Group untuk penanganan lanjutan sesuai kebijakan yang berlaku.

Kasus kedua, terjadi pada Jumat, 14 November 2025 pukul 12.10 WIB, melibatkan dua penumpang Batik Air dengan nomor penerbangan ID 6346 tujuan Berau. Kedua penumpang sebenarnya telah berada di Holding Room Gate 7, namun tetap tertinggal pesawat. Berdasarkan hasil pengecekan, sistem secara otomatis menampilkan perubahan jadwal dari pukul 13.00 WIB menjadi 12.00 WIB, sehingga proses boarding dan penutupan gate dilakukan lebih awal mengikuti jadwal baru. Karena perubahan tersebut terjadi kurang dari empat jam sebelum keberangkatan dan penumpang tidak secara aktif memantau informasi pada FIDS, mereka tidak menyadari bahwa boarding telah dimajukan. Mengingat rute menuju Berau hanya dilayani satu kali dalam sehari, penumpang diberikan kebijakan *re-protect* ke penerbangan Batik Air ID 6346 pada keesokan harinya dengan jadwal keberangkatan pukul 12.00 WIB. Petugas selanjutnya memberikan penjelasan terkait alasan percepatan jadwal dan mengarahkan penumpang ke Customer Service Lion Group untuk proses penempatan ulang sesuai ketentuan maskapai.

Kasus ketiga pada Minggu, 16 November 2025 pukul 19.25 WIB, tiga penumpang Batik Air penerbangan ID 6575 tujuan Jakarta Soekarno-Hatta melaporkan bahwa mereka tertinggal pesawat meskipun merasa datang sesuai jadwal yang mereka ketahui. Setelah dilakukan penelusuran, diketahui bahwa penerbangan tersebut mengalami dua kali *re-time*, yakni dari jadwal awal 19.30 WIB menjadi 20.10 WIB, kemudian kembali disesuaikan menjadi 19.15 WIB akibat penyesuaian rotasi pesawat. Penumpang hanya membaca informasi perubahan pertama dan tidak memperhatikan pembaruan jadwal kedua yang dikirimkan oleh sistem. Ketika penumpang tiba di gate, proses boarding telah selesai dan pesawat sudah melakukan *pushback*. Karena ID 6575 merupakan penerbangan terakhir tujuan Jakarta Soekarno-Hatta pada hari tersebut, penumpang diberikan kebijakan pengalihan ke penerbangan Batik Air ID 6391 pada keesokan

hari dengan jadwal keberangkatan pukul 05.05 WIB. Petugas memberikan penjelasan secara rinci mengenai riwayat perubahan jadwal serta mendampingi penumpang menuju Customer Service untuk mendapatkan penanganan lanjutan sesuai kebijakan maskapai.

terjadi pada Selasa, 25 November 2025 pukul 10.50 WIB pada penerbangan Batik Air ID 7516 rute Halim Perdanakusuma. Penerbangan ini mengalami *re-time* dari pukul 12.00 WIB menjadi 10.55 WIB dan disertai dengan perpindahan gate ke Gate 3. Pada waktu yang bersamaan, Gate 3 juga digunakan untuk boarding penerbangan lain, sehingga penumpang tidak menyadari adanya perubahan gate dan justru masuk ke antrean yang salah. Ketika penumpang menyadari kekeliruan tersebut, gate penerbangan ID 7516 sudah ditutup dan proses boarding telah selesai. Penumpang mengaku tidak mengetahui perubahan gate karena informasi tersebut tidak tercantum pada tiket elektronik yang dimiliki. Sebagai solusi, penumpang diberikan kebijakan pengalihan ke penerbangan Batik Air ID 7520 dengan jadwal keberangkatan pukul 11.35 WIB, sehingga penumpang tetap dapat melanjutkan perjalanan tanpa penundaan yang signifikan. Petugas kemudian memberikan penjelasan dan mendampingi penumpang menuju Customer Service Lion Group untuk penanganan lanjutan.

Kasus kelima terjadi pada Kamis, 4 Desember 2025 pukul 17.10 WIB pada penerbangan Batik Air ID 7579 tujuan Jakarta Soekarno-Hatta. Awalnya penerbangan mengalami penundaan hingga pukul 18.40 WIB akibat kondisi cuaca di bandara tujuan. Namun setelah cuaca membaik, maskapai melakukan *recovery re-time* dengan memajukan jadwal keberangkatan menjadi pukul 17.30 WIB, dan informasi tersebut telah disampaikan melalui layanan SMS blast sistem. Penumpang yang bersangkutan tetap datang sesuai jadwal delay awal karena berasumsi bahwa waktu keberangkatan tidak akan dimajukan kembali. Saat tiba di gate, boarding telah selesai dan pesawat sudah berangkat. Sebagai bentuk penanganan, penumpang diberikan kebijakan pengalihan ke penerbangan Batik Air ID 6575 dengan jadwal keberangkatan pukul 19.15 WIB pada hari yang sama.

Petugas kemudian memberikan penjelasan bahwa percepatan jadwal dilakukan untuk menjaga kelancaran operasi dan keselamatan penerbangan, serta mengarahkan penumpang ke Customer Service untuk memperoleh kebijakan *next flight* sesuai ketentuan maskapai.

Kasus pertama menggambarkan kondisi penumpang yang tidak menerima informasi *re-time* karena nomor kontak yang tercantum dalam sistem merupakan milik agen perjalanan, bukan nomor pribadi penumpang. Akibatnya, meskipun perubahan jadwal telah diinformasikan oleh maskapai sesuai prosedur, penumpang tetap datang berdasarkan jadwal lama dan tertinggal pesawat. Selanjutnya, pada kasus kedua, penumpang tertinggal pesawat akibat percepatan jadwal keberangkatan yang terjadi kurang dari empat jam sebelum waktu terbang, sementara penumpang tidak memperhatikan pembaruan informasi pada FIDS meskipun telah berada di area holding room.

Kasus ketiga menunjukkan kompleksitas operasional yang lebih tinggi, di mana penerbangan mengalami *re-time* lebih dari satu kali dalam waktu berdekatan. Penumpang hanya menerima dan membaca informasi perubahan pertama, tanpa menyadari adanya pembaruan lanjutan, sehingga datang ke gate saat proses boarding telah selesai. Pada kasus keempat, permasalahan tidak hanya disebabkan oleh perubahan jadwal, tetapi juga disertai perpindahan gate yang menyebabkan kebingungan penumpang dan berujung pada keterlambatan memasuki gate yang benar. Sementara itu, kasus kelima menggambarkan situasi *recovery re-time* pasca gangguan cuaca, di mana jadwal yang semula mengalami keterlambatan kemudian dimajukan kembali demi kelancaran operasional, namun tidak disikapi dengan baik oleh penumpang yang berasumsi bahwa jadwal tidak akan berubah.

Berdasarkan kelima kejadian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *re-time* penerbangan, baik berupa percepatan maupun penundaan, memiliki potensi besar menimbulkan penumpang tertinggal pesawat apabila tidak diimbangi dengan kelengkapan data kontak penumpang, kejelasan penyampaian informasi, serta

kesadaran penumpang untuk secara aktif memantau pembaruan jadwal. Oleh karena itu, kebijakan penanganan yang diterapkan oleh maskapai berupa pemberian *next flight* sesuai ketersediaan kursi merupakan bentuk tanggung jawab pelayanan, sekaligus menjadi bagian penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap maskapai.

3.4 Penyelesaian Masalah

Sebagai bentuk penanganan atas keluhan yang diajukan penumpang, petugas Customer Service melakukan pengecekan data reservasi serta kronologi perubahan jadwal penerbangan (*re-time*) sesuai kebijakan operasional maskapai. Berdasarkan regulasi internal, penumpang yang terdampak *re-time* berhak mendapatkan bantuan penyesuaian jadwal penerbangan tanpa dikenakan biaya tambahan selama kursi pada penerbangan pengganti masih tersedia. Setelah dilakukan verifikasi, penumpang tersebut diberikan solusi berupa pemindahan jadwal ke penerbangan Batik Air dengan nomor penerbangan ID 7512 rute SUB–HLP pada pukul 15.40 WIB di hari yang sama. Langkah ini dipilih untuk memastikan penumpang tetap dapat melanjutkan perjalanan dengan aman, nyaman, dan sesuai standar layanan maskapai.

Selain memberikan solusi langsung kepada penumpang, petugas Customer Service juga melakukan penelusuran lebih dalam untuk mengidentifikasi akar permasalahan tidak sampainya informasi perubahan jadwal penerbangan. Berdasarkan hasil klarifikasi dengan pihak *travel agent*, diketahui bahwa data kontak yang tercantum pada sistem reservasi tidak menggunakan nomor telepon asli milik penumpang. *Travel agent* justru mencantumkan nomor agen sebagai kontak utama tanpa menyertakan nomor penumpang yang sebenarnya. Praktik tersebut menyebabkan informasi penting dari maskapai, termasuk *re-time*, tidak dapat tersampaikan secara langsung kepada penumpang, sehingga menimbulkan miskomunikasi dan berujung pada keluhan yang harus ditangani di bagian *frontliner*.

Untuk mencegah kejadian serupa di masa mendatang, adapun solusi yang dapat penulis berikan yaitu mendorong penerapan kebijakan pencantuman ganda nomor kontak pada setiap pemesanan tiket. Dalam hal ini, *travel agent* dianjurkan untuk mencantumkan dua nomor telepon sekaligus, yakni nomor agen sebagai *primary contact* dan nomor penumpang sebagai *secondary contact*. Dengan adanya dua jalur komunikasi ini, setiap pemberitahuan terkait perubahan operasional maskapai dapat tersampaikan dengan lebih cepat dan tepat sasaran. Mekanisme ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas komunikasi antara maskapai, *travel agent*, dan penumpang, sekaligus meminimalkan potensi terjadinya misinformasi serta mengurangi risiko penumpang tertinggal pesawat akibat informasi yang tidak tersampaikan.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Lion Group Station Surabaya selama masa penempatan telah memberikan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis dalam memahami alur operasional pelayanan penumpang di lingkungan bandar udara. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai dinamika kerja pada layanan *airline ground handling*, sekaligus memperdalam pemahaman terkait prosedur pelayanan maskapai, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan data penumpang dan mekanisme penyampaian informasi operasional seperti perubahan jadwal penerbangan (*re-time*).

Selama kegiatan *On the Job Training* (OJT), penulis berkesempatan terlibat langsung di berbagai unit pelayanan landside, meliputi *check-in counter*, *boarding gate*, *lost and found*, serta *customer service*. Keterlibatan pada unit-unit tersebut memberikan pemahaman mendalam mengenai alur pelayanan penumpang dari proses awal keberangkatan hingga penanganan permasalahan yang terjadi sebelum penerbangan. Keterlibatan ini memberikan pemahaman menyeluruh mengenai pentingnya ketelitian verifikasi data, kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, serta efektivitas komunikasi antara petugas maskapai, penumpang, dan pihak ketiga seperti agen perjalanan. Dari hasil pengamatan lapangan, penulis menemukan bahwa salah satu penyebab utama penumpang tertinggal pesawat (*left behind passenger*) adalah ketidakterimaan informasi *re-time*, yang pada umumnya dipicu oleh ketidaksesuaian data kontak penumpang dalam sistem reservasi.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penumpang dapat tertinggal pesawat akibat *re-time* bukan semata-mata karena kelalaian maskapai, melainkan karena adanya hambatan dalam alur penyampaian informasi, khususnya ketika data kontak yang tercantum bukan merupakan nomor pribadi penumpang.

Dalam hal ini, maskapai Batik Air sebagai bagian dari Lion Group telah menerapkan kebijakan penanganan sesuai ketentuan operasional, yaitu dengan memberikan bantuan berupa pengalihan ke penerbangan selanjutnya (*next flight*) yang tersedia tanpa dikenakan biaya tambahan, sepanjang memenuhi persyaratan kebijakan *re-time*. Kebijakan tersebut mencerminkan komitmen maskapai dalam menjaga kontinuitas perjalanan dan kenyamanan penumpang.

Selain itu, peran agen perjalanan terbukti memiliki pengaruh signifikan dalam keberhasilan penyampaian informasi operasional kepada penumpang. Ketidaklengkapan atau ketidaktepatan data yang diinput oleh agen perjalanan berpotensi menimbulkan miskomunikasi dan berdampak langsung pada pengalaman penumpang di bandara. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara maskapai dan agen perjalanan, salah satunya melalui penerapan pencantuman ganda nomor kontak, yaitu nomor agen dan nomor pribadi penumpang, guna memastikan setiap informasi penting dapat diterima secara langsung dan tepat waktu.

Secara keseluruhan, kegiatan OJT ini tidak hanya memperkuat kemampuan teknis penulis dalam bidang pelayanan penumpang, tetapi juga mengembangkan kompetensi non-teknis seperti komunikasi profesional, analisis permasalahan operasional, pengambilan keputusan, serta tanggung jawab kerja. Pengalaman langsung yang diperoleh selama penempatan menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya di bidang manajemen transportasi udara yang menuntut ketelitian, koordinasi, dan orientasi pada keselamatan serta kualitas pelayanan.

4.2 Saran

Sebagai bentuk kontribusi penulis selama menjalani OJT di Lion Group, khususnya dalam menangani beberapa kasus penumpang yang tertinggal penerbangan akibat perubahan jadwal (*re-time*) yang tidak terinformasikan oleh agen perjalanan, berikut beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan

untuk peningkatan operasional serta penguatan sistem komunikasi antara maskapai, agen perjalanan, dan penumpang.

1. Optimalisasi Validasi Data Kontak Penumpang pada Tahap Reservasi

Berdasarkan temuan di lapangan, salah satu penyebab utama miskomunikasi adalah penggunaan nomor agen sebagai kontak utama pada sistem reservasi. Maskapai dan agen perjalanan perlu menerapkan kebijakan verifikasi ganda (*double verification*) agar setiap transaksi wajib mencantumkan dua nomor: nomor agen sebagai *primary contact* dan nomor penumpang sebagai *secondary contact*. Dengan demikian, setiap notifikasi penting seperti *re-time*, *reschedule*, atau *delay* dapat tersampaikan langsung kepada pihak yang akan melakukan perjalanan.

2. Penguatan Sistem Notifikasi Otomatis Maskapai kepada Penumpang

Untuk meminimalkan ketergantungan informasi kepada agen perjalanan, maskapai dapat memperluas fitur *auto-notification* melalui SMS, WhatsApp Business API, ataupun email langsung kepada penumpang berdasarkan data sekunder yang tercantum. Peningkatan ini menjadi penting agar penumpang tetap mendapat informasi meskipun agen perjalanan lalai melakukan pemberitahuan.

3. Edukasi Berkelanjutan kepada Agen Perjalanan mengenai SOP

Perubahan Jadwal

Agen perjalanan memegang peran signifikan dalam penyampaian informasi kepada konsumen. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi rutin dari pihak maskapai terkait SOP penanganan perubahan jadwal, alur penyampaian informasi, batas waktu konfirmasi ke penumpang, serta kewajiban memperbarui data kontak yang valid. Edukasi ini dapat dilakukan secara berkala melalui webinar, email blast, ataupun pertemuan koordinasi agen.

4. Penambahan Fitur Riwayat Notifikasi pada Sistem CSO di Bandara

Agar petugas Customer Service Officer (CSO) dapat melakukan klarifikasi secara cepat saat penumpang mengaku tidak menerima informasi *re-time*, diperlukan fitur riwayat notifikasi yang dapat menunjukkan apakah pesan sudah dikirim ke agen atau penumpang. Adanya transparansi ini mempercepat pengambilan keputusan, seperti pemberian *re-route*, pemindahan jadwal, atau kebijakan *standby*.

5. Penempatan Media Informasi Mengenai Kewajiban Data Valid

Untuk meningkatkan kesadaran penumpang, maskapai dapat menempatkan materi edukasi di area check-in dan customer service mengenai pentingnya memastikan nomor kontak yang terdaftar pada tiket benar-benar milik penumpang. Media ini dapat berupa poster, *runner* video, maupun *digital signage* yang menampilkan pesan singkat seperti: **“Pastikan nomor kontak yang tercantum di tiket adalah nomor Anda untuk menerima informasi perubahan jadwal penerbangan.”**

6. Penyusunan Mekanisme Penanganan Penumpang yang Tertinggal akibat Kesalahan Informasi

Maskapai dapat mengembangkan pedoman khusus terkait langkah penanganan penumpang yang tertinggal pesawat karena *re-time* tidak tersampaikan, mulai dari proses verifikasi, kebijakan *reflight*, opsi refund/reschedule, hingga batas toleransi pemberian solusi. Penyusunan pedoman ini akan membantu petugas di lapangan memberikan pelayanan yang konsisten, adil, dan sesuai prosedur.

Dengan diterapkannya saran-saran tersebut, diharapkan rantai komunikasi antara maskapai, agen perjalanan, dan penumpang menjadi lebih efektif. Selain mencegah terulangnya kasus serupa, peningkatan sistem ini juga mendukung

kelancaran operasional maskapai serta memberikan pengalaman perjalanan yang lebih aman dan terinformasi bagi seluruh penumpang.



DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A. (2019). Perkembangan model low-cost carrier di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Santoso, B. (2020). Industri transportasi udara Indonesia: Sejarah, dinamika, dan tantangan. Surabaya: Global Air Press
- Pratama, A., & Wibowo, R. (2021). Analisis peran Bandar Udara Internasional Juanda dalam mendukung konektivitas wilayah Jawa Timur. *Jurnal Transportasi Udara*, 7(2), 85–96.
- Suryani, D. (2020). Pengembangan infrastruktur bandar udara sebagai penunjang pertumbuhan ekonomi regional: Studi kasus Bandara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 5(1), 23–34.
- Putra, R. A. (2021). Manajemen operasional maskapai penerbangan di Asia Tenggara. Yogyakarta: Andi Publisher.

LAMPIRAN



 A hand is holding a 'Batik air' passenger manifest form. The form is titled 'ACTUAL PASSENGER ON BOARD (APB)' and has a form number '920000'. It includes fields for flight number, route, date, and a table for passenger details.

	ADULT	CHILD	INFANT	TOTAL
ACTUAL PASSENGER ON BOARD	0	0	0	0
TRANSFER/PAX				
WIP / CUP (Name & function)				
REW (TOTAL)				
L. LOAD / CARGO				

