

**EDUKASI PEMAHAMAN PENUMPANG TENTANG  
INFORMASI *CLOSE CHECK-IN* BAGASI  
PADA PENERBANGAN  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**  
**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**ABIYYU FARRAS KHASYI**

**NIT. 30622051**

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

**EDUKASI PEMAHAMAN PENUMPANG TENTANG  
INFORMASI *CLOSE CHECK-IN* BAGASI  
PADA PENERBANGAN  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**  
**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**ABIYYU FARRAS KHASYI**

**NIT. 30622051**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

**EDUKASI PEMAHAMAN PENUMPANG TENTANG  
INFORMASI *CLOSE CHECK-IN* BAGASI PADA PENERBANGAN**

Oleh :  
**ABIYYU FARRAS KHASYI**  
NIT. 30622051

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya

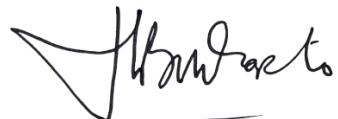
Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi  
syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT)  
Disetujui Oleh :

Supervisor OJT



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

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui  
*Station Manager* PT. Citilink Indonesia  
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta  
Cengkareng



RUDI  
NIP. 301132

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

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

Tim Penguji,

Ketua

PEPPY AJI, S.Pd., MM  
NIP. 300898

Sekertaris

HARI PONIMAN  
NIP. 302255

Anggota

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

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Transportasi Udara

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, laporan *On the Job Training* (OJT) PT. Citilink Indonesia ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S. Kom., M.T selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara serta Dosen Pembimbing.
4. Bapak Peppy Aji selaku *Ground Opr Training Manager* dan Bapak Rudi Ramli sebagai *Station Manager* Cengkareng dalam melaksanakan OJT.
5. Segenap staff dan senior PT. Citilink Indonesia.
6. Teman - teman OJT yang telah menjadi *support system* selama berlangsungnya *On the Job Training* ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Tangerang, 20 Juni 2025



Abiyyu Farras K.  
NIT. 30622051

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.2.1 Bagi Kampus .....	1
1.2.2 Bagi Taruna .....	2
1.3 Manfaat .....	2
BAB 2 PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	3
2.1 Maskapai Penerbangan.....	3
2.2 Sejarah Singkat .....	3
2.3 Data Umum .....	5
2.3.1 Identitas Perusahaan .....	5
2.3.2 Profil Perusahaan .....	5
2.3.3 Armada dan Wilayah Operasional Maskapai.....	6
2.3.4 Arti Logo dan Warna .....	6
2.3.5 Visi Misi Perusahaan .....	7
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	7
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	8
3.1 Edukasi .....	8
3.2 Pemahaman .....	9
3.3 <i>Check-in</i> Bagasi .....	10
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	12
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	12
4.1.1 Unit FLOPS (Flight Operation Office) .....	12
4.1.2 Unit PASSASI .....	13
4.1.3 Unit RAMP Handling .....	14
4.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	16
4.3 Permasalahan .....	17
4.4 Penyelesaian .....	17
BAB 5 PENUTUP .....	19
5.1 Kesimpulan .....	19
5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB 4.....	19

5.1.2 Kesimpulan terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan.....	19
5.2 Saran .....	20
5.2.1 Saran Terhadap BAB 4.....	20
5.2.2 Saran terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan.....	20
DAFTAR PUSTAKA.....	21



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan .....	6
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	7
Gambar 4. 1 Mengamati dalam kegiatan briefing Pilot oleh Dispatcher .....	13
Gambar 4. 2 melayani dalam reservasi tiket pesawat .....	13
Gambar 4. 3 mengawasi pergerakan penumpang di area Check-in counter .....	14
Gambar 4. 4 pengawasan proses ground service di area Airside .....	15
Gambar 4. 5 Memastikan keadaan pesawat sebelum boarding.....	15
Gambar 4. 6 Pengawasan alur penumpang masuk ke dalam pesawat .....	15
Gambar 4. 7 Jadwal On The Job Training bulan Mei 2025 .....	16
Gambar 4. 8 Jadwal On The Job Training bulan Juni 2025.....	16
Gambar 4. 9 Usulan Informasi Check-in bagasi .....	18



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Data Umum Perusahaan.....	5
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan Perusahaan .....	5
Tabel 2. 3 Armada Perusahaan .....	6



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Memasuki zaman dimana persaingan diberbagai bidang kehidupan manusia semakin besar, salah satunya yaitu dibidang penerbangan. Maka itu harus mempersiapkan diri sebaik mungkin agar dapat meraih tingkat kualitas hidup yang lebih baik dari sebelumnya. *On the Job Training*/OJT adalah latihan kerja mengaplikasikan pengetahuan dan ilmu yang didapat selama menjalani Pendidikan program studi Manajemen Transportasi Udara sesuai dengan tingkat Pendidikan masing-masing selama waktu yang ditetapkan.

Lokasi *On the Job Training* (OJT) telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk mengukur tingkat kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh 6 semester akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa.

Melalui OJT tersebut diharapkan para peserta didik dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan serta untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai personel yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi. *On the Job Training* (OJT) II dilaksanakan di selama kurang lebih dua bulan yaitu periode 6 Mei 2025 dan berakhir hingga 4 Juli 2025.

#### **1.2 Tujuan**

##### **1.2.1 Bagi Kampus**

Adapun maksud dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya 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

### **1.2.2 Bagi Taruna**

Adapun rincian dari tujuan untuk taruna dari kegiatan On The Job Training (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Agar taruna On The Job Training (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu Bandar Udara lingkungan tempat pelaksanaan On The Job Training (OJT).
2. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara (MTU) di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
3. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara Udara lokasi On The Job Training.
4. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

### **1.3 Manfaat**

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

## **BAB 2**

### **PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)**

#### **2.1 Maskapai Penerbangan**

Sebuah 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".

Menurut R.S Damardjati (2001:06), 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*).

Sedangkan menurut F. X. Widadi, A. Suwarno (2001:07) berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, 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.

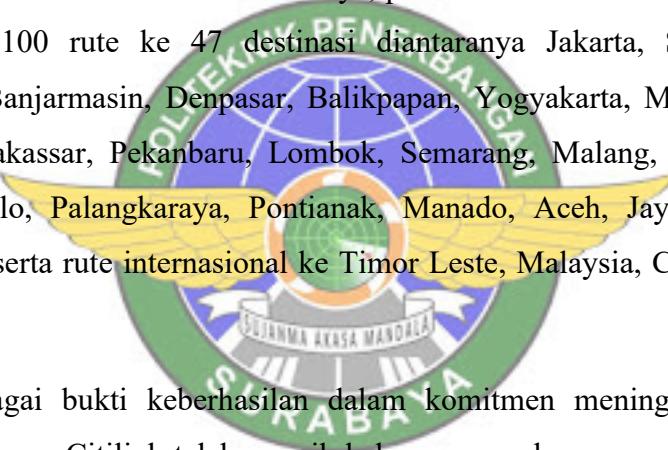
#### **2.2 Sejarah Singkat**

PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa

Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. (“Garuda”) dan 33% PT Aerowisata (“Aerowisata”).

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 resmi tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG”, ICAO *designation* “CTV” dan *call sign* “Supergreen”.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.



Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT *Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemerintahan 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.

Citilink senantiasa menerapkan peraturan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari *pre-flight,in-flight*, hingga *post-flight*

dengan mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan keamanan bagi seluruh pelanggan.

### **2.3 Data Umum**

#### **2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia**

Tabel 2. 1 Data Umum Perusahaan

Nama Perusahaan	PT. Citilink
Tahun Pendirian	2001
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	61 Armada ((A330-900 NEO, A320-200 NEO, ATR 72-600 dan Freighter B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

#### **2.3.2 Profil Perusahaan**

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan Perusahaan

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	Kantor Pusat PT. Citilink Indonesia, Gedung Manajemen GMF, Jl. M2, RT.001/RW.010. Pajang, Benda, Tangerang
Telpo	08041080808
Website	<a href="http://www.citilink.co.id">www.citilink.co.id</a>
Facebook	Citilink Indonesia
Instagram	@Citilink

### 2.3.3 Armada dan Wilayah Operasional Maskapai

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

Tabel 2. 3 Armada Perusahaan

Pesawat	Beroperasi	Penumpang
Airbus A320-200 NEO	51 unit	180
Airbus A330-900 NEO	2 unit	365
ATR 72-600	7 unit	70
Freighter B737-500	1 unit	CARGO A/C

### 2.3.4 Arti Logo dan Warna



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

Warna hijau yang diadopsi oleh PT. Citilink Indonesia merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, and dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini

bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

### 2.3.5 Visi Misi Perusahaan

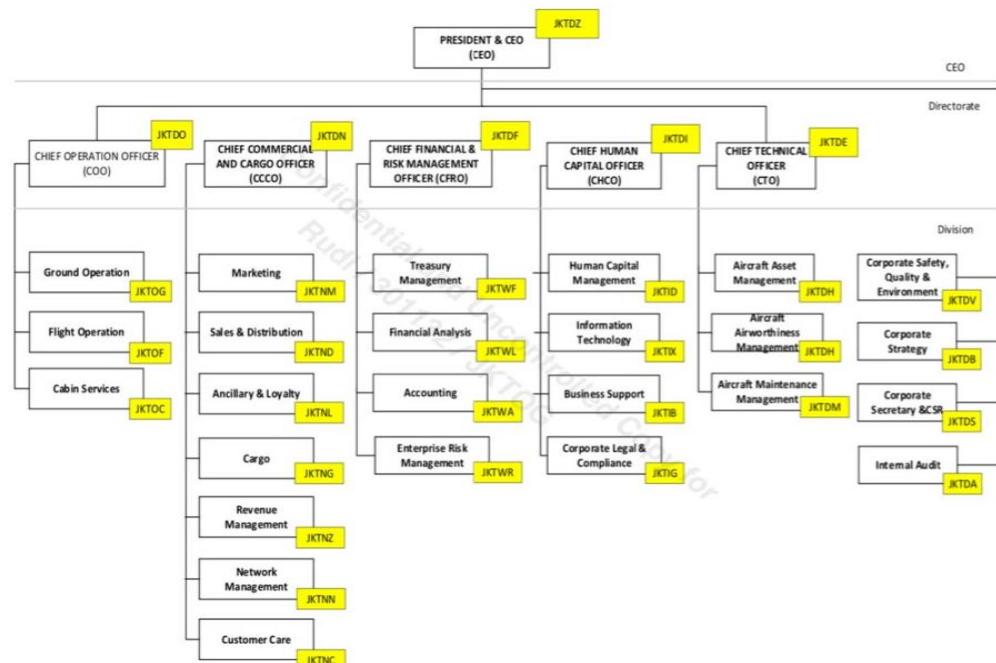
Visi:

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

Misi:

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

## 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Edukasi**

Edukasi adalah proses yang kompleks dan multidimensional yang mencakup pengembangan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai. Proses ini tidak hanya terjadi di dalam lingkungan formal seperti sekolah, tetapi juga di luar sekolah, termasuk dalam keluarga dan masyarakat. Edukasi bertujuan untuk mempersiapkan individu agar dapat berkontribusi secara positif dalam masyarakat dan menghadapi tantangan kehidupan.

Konsep edukasi menurut Driyakarya (1994), edukasi adalah usaha untuk memberikan pegangan kepada manusia agar lebih insani, yang menunjukkan pentingnya peran edukasi dalam pengembangan karakter dan moral. Selain itu, Paulo Freire (1970) menekankan bahwa edukasi seharusnya bersifat dialogis dan partisipatif. Freire berargumen bahwa "Pendidikan adalah praktik kebebasan," yang menunjukkan bahwa proses belajar harus memungkinkan individu untuk menyadari potensi mereka dan berjuang untuk keadilan sosial.

Beberapa pendapat ahli terkait definisi edukasi :

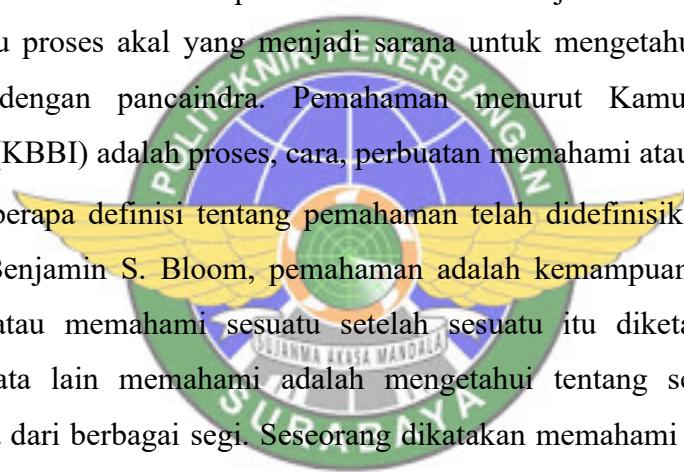
1. John Dewey: Dewey (1916) berpendapat bahwa edukasi harus berfokus pada pengalaman. Ia menyatakan bahwa "Pendidikan adalah kehidupan itu sendiri," yang menunjukkan bahwa proses belajar harus relevan dengan pengalaman nyata siswa. Dewey menekankan pentingnya pembelajaran berbasis pengalaman, di mana siswa terlibat aktif dalam proses belajar.
2. Howard Gardner: Gardner (1983) yang dikenal dengan teori kecerdasan majemuknya, berargumen bahwa setiap individu memiliki berbagai jenis kecerdasan yang dapat dikembangkan melalui edukasi. Ia menekankan pentingnya pendekatan yang berbeda dalam pengajaran untuk memenuhi kebutuhan dan potensi unik setiap siswa. Dengan memahami bahwa siswa belajar dengan cara yang berbeda, pendidik dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan efektif.

3. Maria Montessori: Montessori (1967) mengembangkan metode pendidikan yang menekankan kebebasan dalam belajar. Ia percaya bahwa anak-anak belajar terbaik dalam lingkungan yang mendukung eksplorasi dan penemuan. Prinsip-prinsip Montessori menekankan pentingnya memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar secara mandiri dan mengembangkan rasa tanggung jawab terhadap proses belajar mereka sendiri.

### **3.2 Pemahaman**

#### **3.2.1 Pengertian Pemahaman**

Pemahaman adalah perasaan setalah menerjemahkan ke dalam suatu makna atau proses akal yang menjadi sarana untuk mengetahui realitas melalui sentuhan dengan pancaindra. Pemahaman menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan memahami atau memahamkan.



Beberapa definisi tentang pemahaman telah didefinisikan oleh para ahli. Menurut Benjamin S. Bloom, pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Seseorang dikatakan memahami sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau memberikan uraian yang, lebih rinci tentang hal itu dengan menggunakan kata katanya sendiri.

Menurut Nana Sudjana, pemahaman adalah hasil belajar, misalnya peserta didik dapat menjelaskan dengan susunan kalimatnya sendiri atas apa yang dibacanya atau didengarnya, memberi contoh lain dari yang telah dicontohkan guru dan menggunakan petunjuk penerapan pada kasus lain.

Pemahaman merupakan kemampuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan sesuatu, ini berarti bahwa seseorang yang telah memahami sesuatu atau telah memperoleh pemahaman akan mampu menerangkan atau menjelaskan kembali apa yang telah ia terima. Selain itu, bagi mereka yang telah memahami tersebut, maka ia mampu memberikan interpretasi atau menafsirkan secara luas sesuai dengan keadaan yang ada disekitarnya, ia mampu

menghubungkan dengan kondisi yang ada saat ini dan yang akan datang. Sehingga dapat diartikan bahwa pemahaman adalah suatu proses cara memahami, cara mempelajari baik supaya paham dan mengetahui banyak suatu hal.

### 3.2.2 Tingkat Pemahaman

Tingkat pemahaman menurut Benjamin S. Bloom terbagi menjadi tiga bagian:

- a) Paham

Paham dapat diartikan sebagai tingkat pengetahuan yang sudah dapat digunakan untuk menjelaskan apa yang diketahui dengan benar. Meskipun begitu, dalam tingkatan pengetahuan ini, orang yang paham biasanya belum bisa mengaplikasikan apa yang dipahaminya dipermasalahan yang sesungguhnya (di dunia nyata).

- b) Tidak Cukup Paham

Tidak cukup paham adalah kemampuan menyatakan pendapat hanya sekedar mengetahui yang sumbernya belum bisa dipertanggung jawabkan atau bahkan bisa dibilang masih jadi simpan siur.

- c) Tidak Paham

Tingkat tidak paham adalah kemampuan dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan pendapatnya tidak memahami sama sekali apa yang disampaikan.

### 3.3 Check-in Bagasi

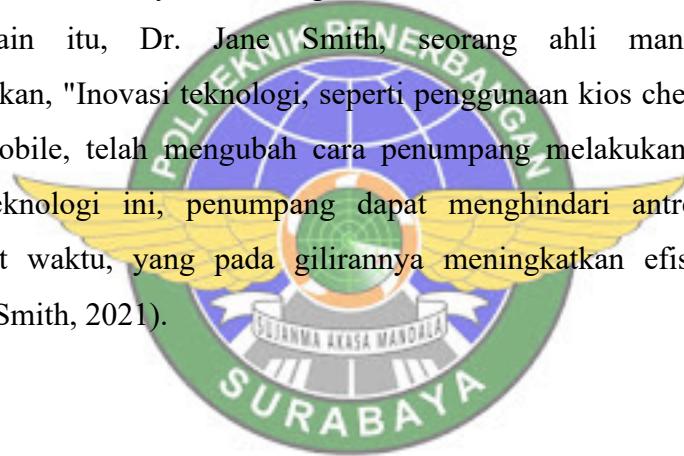
Check-in bagasi merupakan salah satu tahap penting dalam proses perjalanan udara. Proses ini melibatkan pendaftaran barang bawaan penumpang yang akan diangkut oleh maskapai penerbangan. Menurut Suharto (2009), bagasi dapat dibagi menjadi tiga kategori: bagasi kabin (carry-on baggage), bagasi terdaftar (checked baggage), dan bagasi khusus (special baggage). Bagasi terdaftar adalah barang yang diserahkan kepada maskapai untuk diangkut dalam ruang kargo pesawat, sementara bagasi kabin adalah barang yang dibawa penumpang ke dalam kabin pesawat.

Proses check-in bagasi biasanya dilakukan di konter check-in di bandara,

di mana penumpang harus menunjukkan tiket dan identitas diri. Setelah itu, bagasi akan ditimbang dan diberi label untuk memastikan bahwa barang tersebut dapat dilacak selama perjalanan. Proses ini tidak hanya penting untuk keamanan, tetapi juga untuk efisiensi operasional maskapai.

Menurut Dr. John Doe, seorang pakar transportasi udara, "Proses check-in bagasi yang efisien sangat penting untuk meningkatkan pengalaman penumpang. Ketika penumpang merasa bahwa proses ini cepat dan mudah, mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh maskapai." (Doe, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk waktu tunggu di konter check-in dan kemudahan dalam menyerahkan bagasi.

Selain itu, Dr. Jane Smith, seorang ahli manajemen bandara, menambahkan, "Inovasi teknologi, seperti penggunaan kios check-in mandiri dan aplikasi mobile, telah mengubah cara penumpang melakukan check-in bagasi. Dengan teknologi ini, penumpang dapat menghindari antrean panjang dan menghemat waktu, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional bandara" (Smith, 2021).



## **BAB 4**

### **PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

#### **4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Dalam melaksanakan *On the Job Training* Taruna D III-Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi :

1. Unit FLOPS (*Flight Operation Office*)
2. Unit PASSASI
3. Unit GH (*Ground Handling*)

##### **4.1.1 Unit FLOPS (*Flight Operation Office*)**

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit FLOPS (*Flight Operation Office*) dengan rangkaian tugas sebagai berikut :

1. Penyortiran *Flight Plan*
2. Melihat dan memantau petugas FOO sedang *briefing* kepada pilot yang akan bertugas
3. Mengisi *daily report briefing* petugas FOO dengan pilot yang akan bertugas
4. Membantu menyiapkan peralatan yang akan dibawa pilot yang akan bertugas seperti EFB (*Electronic Flight Bag*)

Unit FLOPS terbagi dua yaitu FLOPS atas dan FLOPS bawah. Keduanya memiliki tugas yang sama namun yang membedakan adalah FLOPS atas bertujuan untuk melakukan *briefing* pada pilot yang *fresh* atau sebelumnya tidak melakukan penerbangan. Sedangkan FLOPS bawah untuk petugas FOO yang akan melakukan *briefing* kepada pilot lanjutan atau sebelumnya baru saja melakukan penerbangan. Saat di FLOPS bawah petugas FOO melakukan *briefing cockpit*.



Gambar 4. 1 Mengamati dalam kegiatan *briefing* Pilot oleh *Dispatcher*

#### 4.1.2 Unit PASSASI

##### 1. Customer Service



Gambar 4. 2 melayani dalam reservasi tiket pesawat

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit *Customer Service (CS)* dengan rangkaian tugas sebagai berikut :

- a. Melayani penumpang dengan komunikasi yang baik dan ramah
- b. Menyelesaikan masalah penumpang
- c. Menginput data penumpang untuk selanjutnya melakukan *booking* tiket atau *reschedule* tiket
- d. Memberikan informasi kepada penumpang mengenai *gate*

keberangkatan

## 2. Check In Counter

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit *Check In Counter* (CIC) dengan rangkaian tugas sebagai berikut :

- a. Membantu mencetak *boarding pass*
- b. Menimbang bagasi penumpang
- c. Memberikan label bagasi penumpang



Gambar 4. 3 mengawasi pergerakan penumpang di area Check-in counter

### 4.1.3 Unit RAMP Handling

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit *Ramp Handling* yaitu ikut mengontrol segala aktivitas dari petugas *Ground handling* agar penerbangan berjalan dengan lancar.



Gambar 4. 4 pengawasan proses *ground service* di area *Airside*



Gambar 4. 5 Memastikan keadaan pesawat sebelum *boarding*



Gambar 4. 6 Pengawasan alur penumpang masuk ke dalam pesawat

## 4.2 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai kebijakan dari tempat taruna melaksanakan *On the Job Training* dengan jadwal dinas Jadwal dinas PAGI (07.00 - 14.00), SIANG (14.00 - 22.00) dan MALAM (22.00 - 07.00) sebagai berikut

Nama	MEI																												
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31							
<b>GROUP 1</b>																													
Muh. Zidane Tanjung	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Ramadhan Putra Purwanto	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Reyhan Fazle Mawia	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Inseren Femaya Rumakiek	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Kamila Nuril Najimah P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S							
<b>GROUP 2</b>																													
Oktiwino Ardyo Prakasa	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M							
Rifan Satria Rizki Ananda	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M							
Rachel Martinee Ersha Rumbiak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M							
Jessica Agnes Simanungkalit	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M							
Dian Anggreni Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M							
Aisyah Winda Nautika	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M							
<b>GROUP 3</b>																													
Aditya Arsyatama Baharsyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Abbiyu Farra Khasyi	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Damara Zerlina Putri Elysia	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Giovanni Sarah Suryani Sihite	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Nazwa Putri Rahmawati	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Lavenia Febrianti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
<b>GROUP 4</b>																													
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Anggi Meirisya Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Sekar Hanum Kinanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Nur Aulia Putri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Bintang Rika Wananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
<b>GROUP 5</b>																													
Muh. Andy Putra Pratama	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P		
Septian Alvin Andrianto	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P				
Cecilia Rija Manggita S	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P				
Edlyn Fairuz Rofikaz	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P				
Gracyel Abhellya Christine	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P				
Kharismatul Fazarina	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P				

Gambar 4. 7 Jadwal On The Job Training bulan Mei 2025

Nama	JUNI																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
<b>GROUP 1</b>																													
Muh. Zidane Tanjung	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Ramadhan Putra Purwanto	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Reyhan Fazle Mawia	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Inseren Femaya Rumakiek	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Kamila Nuril Najimah P	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
<b>GROUP 2</b>																													
Oktiwino Ardyo Prakasa	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Rifan Satria Rizki Ananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Rachel Martinee Ersha Rumbiak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Jessica Agnes Simanungkalit	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Dian Anggreni Simanjuntak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Aisyah Winda Nautika	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
<b>GROUP 3</b>																													
Aditya Arsyatama Baharsyah	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P		
Abbiyu Farra Khasyi	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P		
Damara Zerlina Putri Elysia	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P		
Giovanni Sarah Suryani Sihite	L	P	S	M	L																								

### **4.3 Permasalahan**

Pada pelaksanaan OJT, penulis menemukan permasalahan yaitu kurangnya pemahaman para penumpang dalam mengetahui tentang informasi waktu *close check-in* bagasi. Para penumpang sering kali terlambat dalam melaksanakan check-in bagasi yang berakibat bagasi tidak bisa memasukkan bagasi nya di kompartmen pesawat. Kurangnya pengetahuan informasi mengenai batas waktu (*close check-in*) bagasi tercatat masih menjadi salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh penumpang dalam proses keberangkatan.

Banyak penumpang yang datang ke bandara tanpa memahami bahwa layanan *check-in* bagasi memiliki batas waktu, yaitu minimal 3 jam dan maksimal 45 menit sebelum jadwal keberangkatan pesawat. Ketidaktahuan ini sering kali berujung pada penumpang tidak dapat melaporkan bagasinya tepat waktu, sehingga bagasi tidak dapat diangkut, bahkan dalam beberapa kasus penumpang terpaksa ditinggal oleh pesawat karena proses check-in yang sudah ditutup.

Dampaknya, hal ini tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang itu sendiri, tetapi juga mengganggu kelancaran operasional maskapai dan petugas di bandara. Penumpang yang tidak tereduksi dengan baik mengenai informasi tersebut cenderung melakukan complain di area konter, yang kemudian dapat memperlambat pelayanan terhadap penumpang lainnya. Situasi ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan penyebaran informasi secara efektif terkait waktu batas check-in bagasi, baik melalui media sosial, banner informasi, maupun edukasi langsung dari pihak maskapai dan petugas bandara.

### **4.4 Penyelesaian**

Sebagai tindak lanjut dari permasalahan tersebut, penumpang diberikan edukasi langsung mengenai ketentuan waktu *check-in* dan aturan bagasi tercatat. Petugas menjelaskan bahwa proses *check-in* untuk bagasi sebaiknya dilakukan minimal 3 jam sebelum waktu keberangkatan, dan paling lambat 45 menit sebelum jadwal keberangkatan. Ketentuan ini berlaku untuk memastikan kelancaran proses operasional serta memberi waktu cukup bagi penumpang dalam menyelesaikan seluruh prosedur keberangkatan.

Selain itu, diinformasikan pula bahwa penumpang hanya diperbolehkan membawa bagasi tercatat maksimal sesuai ketentuan maskapai masing-masing. Jika penumpang melakukan *check-in* secara *last minute* atau membawa bagasi melebihi ketentuan, maka akan dikenakan biaya tambahan yang wajib diselesaikan di area *boarding gate*.

Sebagai bagian dari upaya penyelesaian dan pencegahan kejadian serupa, edukasi penumpang akan diperkuat tidak hanya secara langsung oleh petugas, tetapi juga melalui media sosial resmi bandara dan maskapai, serta pemasangan *banner* atau *signage* informatif di area *check-in* dan *boarding gate*. Konten edukatif tersebut akan mencakup informasi batas waktu *check-in*, ketentuan berat bagasi, serta konsekuensi dari keterlambatan atau kelebihan bagasi.



Gambar 4. 9 Usulan Informasi Check-in bagasi

Dengan strategi edukasi yang lebih menyeluruh ini, diharapkan penumpang dapat lebih memahami prosedur keberangkatan, mengurangi risiko komplain, serta menciptakan pengalaman penerbangan yang lebih tertib dan nyaman bagi semua pihak.

## **BAB 5** **PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

#### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB 4**

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

Dari masalah yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa kurangnya pemahaman terhadap ketentuan bagasi berbayar yang berlaku di area boarding gate. Penumpang datang dalam kondisi last minute dengan membawa bagasi melebihi ketentuan, sehingga dikenakan biaya tambahan sesuai prosedur yang berlaku.

Petugas boarding gate telah menjalankan tugasnya sesuai standar operasional dengan memberikan penjelasan kepada penumpang terkait batas waktu check-in, ketentuan bagasi, dan alasan dikenakannya biaya tambahan. Namun demikian, insiden ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam aspek edukasi penumpang secara lebih luas.

#### **5.1.2 Kesimpulan terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan**

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran sekaligus dapat memberikan pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama melaksanakan OJT taruna/i dituntut untuk berinteraksi dengan lingkungan baru yang mana bisa membuat taruna/i mampu bekerjasama dalam bekerja dan menyelesaikan masalah apabila terjadi masalah yang mana tidaklah mungkin dikerjakan oleh satu (1) orang.

Saat OJT taruna/i dapat secara langsung belajar bagaimana keadaan di lapangan saat terjadi permasalahan ataupun perbaikan yang mana taruna/i yang

OJT diawasi langsung oleh senior yang ada di lapangan.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Terhadap BAB 4

Dari penulis bisa memberikan saran untuk mencegah kejadian serupa, disarankan agar edukasi kepada penumpang diperkuat melalui pemasangan *banner* di area *check-in* dan *boarding gate*, serta penyebaran informasi melalui media sosial resmi. Petugas juga perlu secara aktif memberikan informasi terkait batas waktu *check-in* (minimal 3 jam dan maksimal 45 menit sebelum keberangkatan) dan ketentuan bagasi (maksimal 15 kg). Evaluasi terhadap prosedur layanan *last minute* juga perlu dilakukan guna menjaga kelancaran dan kenyamanan pelayanan di bandara.

### 5.2.2 Saran terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap taruna/i dibekali dengan ilmu yang didapat di masa pendidikan di kelas sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan OJT selanjutnya antara lain :

1. Waktu dalam pelaksanaan OJT ke dua ini diiharapkan bisa lebih singkat, jadi hanya satu setengah bulan saja. Karena dirasa sudah cukup untuk memperdalam ilmu di Lokasi OJT pertama yaitu di Bandara yang kita dapatkan serta permasalahan di lapangan.
2. Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu pemahaman lebih, selain itu juga dibutuhkan koordinasi selama melaksanakan tugas di lapangan.
3. Pentingnya untuk mengetahui dan menerapkan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) dalam bekerja, serta pentingnya berpikir kritis dan cepat dalam pengambilan keputusan dan bertindak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report PT. Citilink Indonesia.* (2021). Jakarta: PT. Citilink Indonesia.
- Buku Pedoman On the Job Training MTU.* (2021). Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Ground Operation Manual (GOM) (Vol. Issue 02).* (2024). PT Citilink Indonesia.
- PM 30 Tahun 2021 Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.* (2022). PT CITILINK INDONESIA.
- Doe, J. (2020). *Efisiensi Proses Check-in dalam Penerbangan.* Jurnal Transportasi Udara, 15(2), 45-58.
- Smith, J. (2021). *Inovasi Teknologi dalam Manajemen Bandara.* Jurnal Manajemen Bandara, 10(1), 22-34.
- Suharto, A. (2009). *Manajemen Transportasi Udara.* Jakarta: Penerbit XYZ.

