

**EVALUASI FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN  
PENUMPANG DALAM PROSES BOARDING DI BANDAR  
UDARA**

**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Oleh :

**EDLYN FAIRUS R.**  
**NIT. 30622008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

**EVALUASI FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN  
PENUMPANG DALAM PROSES BOARDING DI BANDAR  
UDARA**

**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Oleh :

**EDLYN FAIRUS R.**  
**NIT. 30622008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

### **EVALUASI FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENUMPANG DALAM PROSES BOARDING DI BANDAR UDARA**

Oleh :

EDLYN FAIRUS R.  
NIT. 30622008

Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training*

Disetujui oleh :

Ground Operation Training Manager



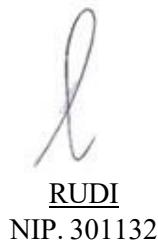
PEPPY AJI  
NIP. 302421

Dosen Pembimbing



LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.  
NIP. 198711092009122002

Mengetahui,  
*Station Manager QGCGK*  
Bandar Udara Internasional Soekarno



RUDI  
NIP. 301132

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Oleh :

EDLYN FAIRUS ROFIKAZ  
NIT. 30622008

Tim Penguji :

Ketua

PEPPY AJI  
NIP. 300898

Sekretaris

GUSPRI ADY  
NIP. 302767

Anggota

LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.  
NIP. 198711092009122002

Mengetahui,

Ketua Program Studi

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya, Laporan *On The Job Training* di Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma ini dapat diselesaikan dengan baik.

Selama Proses penyusunan laporan *On The Job Training*, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan karunia dan nikmatnya kepada kami semua.
2. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur, Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Pepy Aji , S.Pd., MM. selaku *Ground Operation Training Manager* dan selaku *Supervisor On the Job Training* penulis beserta tim yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta;
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.T., M.MT, selaku Ketua Program Studi, Manajemen Transportasi Udara, sekaligus Dosen Pembimbing OJT yang telah membantu penulisan;
6. Senior-senior pada tiap Unit PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta yang telah membantu dan membimbing selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) penulis.
7. Rekan – rekan seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII atas kerjasama dan kebersamaannya selama menjadi taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan atau *On The Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun untuk penulis harapkan demi karya yang lebih baik.

Jakarta, 25 Juni 2025

Edlyn Fairus Rofikaz

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat .....	2
BAB II PROFIL LOKASI OJT .....	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 PT. Citilink Indonesia .....	4
2.2.4 Armada PT Citilink Indonesia .....	6
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
BAB III TINJAUAN TEORI .....	15
3.1 Maskapai Penerbangan.....	15
3.2 Boarding .....	15
3.3 <i>Boarding Gate</i> .....	16
3.4 Fasilitas dan informasi di Sekitar Boarding Gate.....	17
BAB IV PELAKSANAAN OJT .....	18
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT .....	18
4.1.1 Flight Operations Officer (FLOPS) .....	18
4.1.2 Pasasi.....	19
4.3 Permasalahan.....	24
B. Penyelesaian Masalah.....	26
BAB V PENUTUP .....	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan .....	31
5.2 Saran .....	32
5.2.1 Saran Terhadap Bab IV .....	32
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT.....	32
DAFTAR PUSTAKA .....	33

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>34</b>
----------------------	-----------

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Logo Citilink.....	6
Gambar 2. 2 Pesawat Citilink.....	7
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia.....	7
Gambar 4. 1 Jadwal OJT.....	23
Gambar 4. 2 Peringatan waktu di Boarding Pass.....	25

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan vokasi pada bidang transportasi udara menekankan pada pembelajaran berbasis praktik yang aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan industri. Dalam rangka mencetak sumber daya manusia yang unggul, tidak hanya dibutuhkan penguasaan teori di kelas, tetapi juga pengalaman langsung di dunia kerja nyata. Oleh karena itu, On the Job Training (OJT) menjadi salah satu komponen penting dalam kurikulum di Poltekbang Surabaya, khususnya bagi taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

On the Job Training (OJT) merupakan program pelatihan kerja langsung yang bertujuan untuk mengukur kemampuan taruna dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan. Pelaksanaan OJT menjadi wadah bagi taruna untuk mengenal lebih dalam dunia industri penerbangan. sebagaimana tercantum dalam (Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP- 2022) tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan. OJT ini menjadi kegiatan wajib yang harus dilaksanakan taruna Poltekbang Surabaya.

Dalam pelaksanaannya, lokasi OJT telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya yang bertempat di PT Citilink Indonesia, yang beroperasi di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Kegiatan ini berlangsung selama dua bulan, dimulai dari tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025. Adapun Bidang yang menjadi fokus selama OJT meliputi Pasasi, Flight Operation Officer (FOO), dan Ground Handling, yang merupakan komponen utama dalam menunjang keselamatan, kenyamanan, serta efisiensi operasional penerbangan.

Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional di bandara, taruna diharapkan dapat memahami secara mendalam prosedur kerja, tanggung jawab masing masing unit, serta tantangan nyata di lapangan. Pengalaman ini menjadi modal penting untuk membentuk pribadi profesional , disiplin, serta siap bersaing di dunia kerja. Selain itu, pelaksanaan OJT ini juga diharapkan mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kepemimpinan, sehingga para taruna tidak hanya siap menjadi pelaksana teknis yang kompeten, tetapi juga calon pemimpin yang dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan transportasi udara.yang aman, nyaman, dan tepat waktu.

## **1.2 Maksud dan Manfaat**

Maksud dari On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir Pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut :

1. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja.
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa (penerbangan).
5. Membentuk kemampuan berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan On the Job Training (OJT)).
6. Agar taruna dapat memahami dan melakukan secara langsung praktik di dunia kerja.

Adapun Manfaat dalam pelaksanaan On the Job Training (OJT) sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami aktivitas nyata pekerjaan di tempat OJT.
2. Mempersiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.

3. Memahami secara langsung penggunaan dan peranan teknologi terapan di Lokasi OJT.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

Mempererat hubungan di bidang Pendidikan penerbangan dan bandar udara dengan Politeknik Penerbangan Surabaya.

## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Sejarah Singkat**

##### **2.1.1 PT. Citilink Indonesia**

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan domestik bertarif rendah di Indonesia yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink mulai beroperasi pada tahun 2001 sebagai unit bisnis strategis dari Garuda Indonesia, dengan tujuan menjangkau pasar penerbangan berbiaya hemat yang saat itu mulai berkembang di Indonesia. Pada masa awal, operasional Citilink masih sangat terbatas, baik dari sisi armada maupun jaringan rute, dan sepenuhnya masih menggunakan izin serta nomor penerbangan milik Garuda Indonesia.

Citilink Indonesia mulai beroperasi sejak tahun 2001 sebagai maskapai berbiaya rendah (low-cost carrier), awalnya berstatus sebagai divisi bisnis dari Garuda Indonesia. Saat itu, operasinya masih terbatas dengan jumlah armada yang minim, pengelolaan yang sederhana, dan melayani beberapa rute tertentu. Fokus utamanya adalah mendukung pengembangan merek Garuda Indonesia sebagai maskapai layanan penuh (full service) yang berkelas premium.

Pada tahun 2009, Citilink secara resmi dibentuk sebagai badan hukum tersendiri berdasarkan Akta Pendirian No. 01 tanggal 6 Januari 2009 oleh notaris Arikanti Natakusumah, S.H., dan disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM melalui SK No. AHU-1455.AH.01.01 Tahun 2009 pada tanggal 22 April 2009. Meskipun telah berdiri sebagai entitas hukum, Citilink saat itu masih beroperasi di bawah naungan Garuda Indonesia sebagai Unit Bisnis Strategis.

Memasuki tahun 2011, Garuda Group melakukan transformasi besar-besaran dalam bisnisnya, yang turut mendorong pengembangan Citilink sebagai fokus utama dalam segmentasi pasar low-cost carrier. Citilink memiliki visi untuk menjadi

maskapai bertarif rendah unggulan di kawasan regional dengan tetap mengedepankan keselamatan serta layanan berkualitas.

Langkah penting terjadi saat Citilink memperoleh Air Operator Certificate (AOC) pada 30 Juli 2012, yang menandai awal operasionalnya sebagai perusahaan mandiri. Proses kemandirian ini diperkuat melalui Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 yang mencerminkan perubahan struktur modal, serta Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan aset berupa pesawat. Dalam struktur kepemilikan sahamnya, Garuda Indonesia memegang 94,3% saham, sedangkan sisanya 5,7% dimiliki oleh PT Aero Wisata.

Citilink resmi menjalankan operasional independen dengan kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, serta call sign “Supergreen”. Izin usaha penerbangan diberikan melalui SIUAU/NB-027 tertanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat AOC 121-046 diperoleh pada 22 Juni 2012 sebagai syarat legal beroperasinya maskapai.

## **2.1 Data Umum PT Citilink Indonesia**

### **2.2.1 Visi**

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

### **2.2.2 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.

### **2.2.3 Logo PT Citilink Indonesia**

Logo sebuah perusahaan berperan penting sebagai elemen visual yang membentuk ingatan konsumen terhadap merek tersebut. Logo juga menjadi simbol identitas yang merepresentasikan eksistensi suatu entitas di mata publik. Citilink Indonesia menggunakan logo khas yang didominasi warna hijau, dipadukan

dengan aksen putih dan kuning. Setiap warna yang digunakan dalam logo tersebut memiliki makna tersendiri yang mencerminkan nilai dan karakter perusahaan.



*Gambar 2. 1 Logo Citilink*

Warna hijau pada logo Citilink mencerminkan semangat pembaruan serta komitmen terhadap kelestarian lingkungan. Selain itu, warna ini juga memberikan nuansa segar yang merepresentasikan ketegasan dalam menjalankan lini bisnisnya. Perpaduan antara warna hijau, putih, dan kuning secara keseluruhan menciptakan citra perusahaan yang muda, menyenangkan, dan penuh semangat dinamis.

#### **2.2.4 Armada PT Citilink Indonesia**

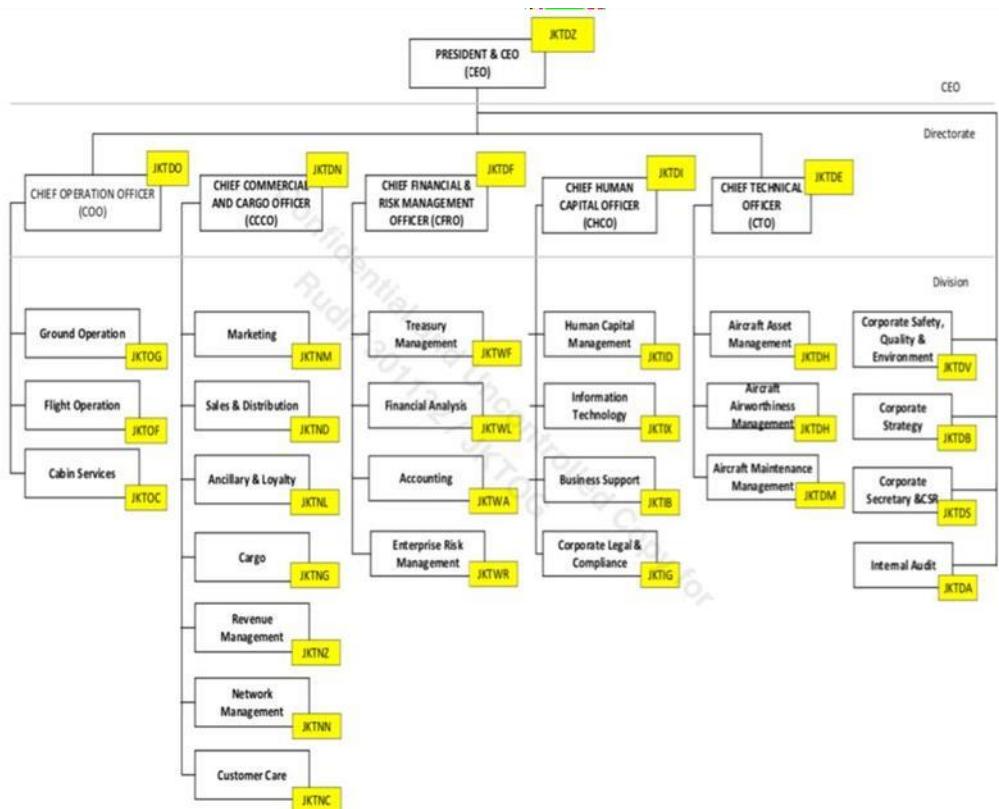
Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah Salah satu pesawat penumpang komersial jarak dekat sampai menengah yang memiliki sistem kendali fly-by-wire digital, yang berarti pilot mengendalikan pesawat melalui sinyal elektronik daripada mekanik. Perusahaan Citilink dengan mayoritas menggunakan pesawat Airbus A320 memiliki kriteria sebagai berikut.

- a. Kecepatan: 828.00 km/h
- b. Ketinggian: 11.900m
- c. Kapasitas bahan bakar: 24.210 liter
- d. Daya jelajah: 3.100 – 12.000 km
- e. Daya tampung: 180 penumpang



Gambar 2. 2 Pesawat Citilink

### 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Maskapai Penerbangan**

Maskapai penerbangan merupakan organisasi atau jasa layanan transportasi yang tentunya sangat dibutuhkan masyarakat untuk berpindah tempat dari satu kota ke kota yang lain maupun satu negara ke negara lain dengan waktu yang cepat(Wang et al., 2019). Maskapai penerbangan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi udara, yang menyediakan jasa angkutan penumpang, barang, maupun pos melalui jalur udara dengan menggunakan pesawat terbang. Maskapai ini menjalankan operasionalnya berdasarkan perizinan resmi dari otoritas penerbangan, baik nasional maupun internasional.

Maskapai dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain:

- Maskapai Penerbangan Reguler (Full Service Carrier/FSC)

Maskapai yang menawarkan layanan penuh seperti makanan, bagasi gratis, dan fasilitas tambahan. Contohnya adalah Garuda Indonesia dan Singapore Airlines.

- Maskapai Berbiaya Rendah (Low-Cost Carrier/LCC)

Maskapai ini menawarkan harga tiket yang lebih terjangkau dengan mengurangi beberapa layanan tambahan. Penumpang dapat memilih layanan tambahan secara opsional, seperti pemilihan kursi, makanan, atau bagasi. Contoh dari maskapai LCC adalah Citilink, AirAsia, dan Lion Air.

- Maskapai Charter

Maskapai ini tidak memiliki jadwal penerbangan tetap, melainkan melayani penerbangan berdasarkan permintaan tertentu seperti keperluan pariwisata, bisnis, atau kegiatan khusus lainnya

#### **3.2 Boarding**

Dalam operasional penerbangan, boarding adalah proses masuknya penumpang ke dalam pesawat setelah melalui check-in dan pemeriksaan keamanan.

Proses ini dilakukan di area boarding gate, tempat terakhir sebelum penumpang memasuki pesawat. Penumpang sebelum memasuki boarding gate diberikan boarding pass yang berisikan nama penumpang, rute penerbangan, tanggal penerbangan, waktu boarding, nomor ruang tunggu (gate) dan nomor seat(Nabila Ady Ningrum Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan & Raden Fatchul Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, 2023). Panggilan boarding di bandara menandakan bahwa penumpang harus segera menuju gerbang keberangkatan dan naik pesawat. Proses boarding merupakan salah satu aktivitas yang memerlukan waktu cukup lama, terlebih jika jumlah penumpang cukup banyak. Proses ini juga melibatkan posisi boarding gate dan parking stand(Perbandingan et al., 2023).

### **3.3 *Boarding Gate***

Boarding merupakan proses palayanan Penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara (PM 30 Tahun 2021). *Boarding gate* merupakan pintu atau gerbang di terminal bandar udara tempat penumpang naik ke pesawat.

Sebelum naik pesawat, penumpang harus melalui proses pemeriksaan boarding pass dan identitas. Pengelolaan *boarding gate* yang baik turut mendukung kelancaran proses boarding, ketepatan waktu keberangkatan, dan kepuasan penumpang. Boarding Gate adalah tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat yang telah melalui proses check-in (proses konfirmasi calon penumpang kepada maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat)(Nabila Ady Ningrum Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan & Raden Fatchul Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, 2023). Boarding gate adalah titik akhir sebelum penumpang memasuki pesawat. Fungsinya sebagai tempat pemanggilan resmi bagi seluruh penumpang yang telah check-in dan melewati pemeriksaan keamanan. Di gate inilah penumpang mendapat informasi keberangkatan terakhir dan petunjuk teknis untuk masuk ke pesawat.

Keberadaan gate sangat krusial dalam pengaturan pengaturan arus penumpang (passanger flow) agar proses boarding berjalan tertib dan tepat waktu. Oleh karena itu, posisi, fasilitas, dan sistem informasi di gate sangat memengaruhi efektivitas proses

boarding. Keterlambatan penumpang umumnya terjadi karena mereka tidak tahu atau terlambat menuju gate yang ditentukan. Proses pemanggilan penumpang dilakukan di gate. Kalau proses ini kurang jelas atau tidak terdengar, penumpang bisa tertinggal.

### **3.4 Fasilitas dan informasi di Sekitar Boarding Gate**

Beberapa elemen penting di area gate yang memengaruhi kelancaran boarding antara lain: Standar internasional dari ICAO, terutama dalam pengelolaan fasilitas dan layanan bagi penumpang.

- Tampilan informasi penerbangan (FIDS) yang menunjukkan jadwal dan gate keberangkatan
- Pengeras suara (public address system) untuk pemanggilan boarding.
- Signage/petunjuk arah yang membantu penumpang menemukan gate secara cepat.
- Kursi tunggu dan ruang istirahat yang memadai, agar penumpang tetap nyaman saat menunggu boarding call.

Kekurangan atau keterlambatan informasi dari fasilitas-fasilitas tersebut dapat menyebabkan penumpang salah arah, tidak mendengar pemanggilan, atau tertinggal pesawat.

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN OJT**

#### **4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT**

Ruang lingkup pelaksanaan On The Job Training (OJT) Taruna dan Taruni Politeknik Penerbangan Surabaya, Program studi D-III Manajemen Transportasi Udara, Angkatan VIII, Terdapat 3 unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan On the Job Training (OJT) Taruna/Taruni selama 2 bulan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Unit-unit yang dimaksud meliputi unit FOO (Flight Operations Officer), Pasasi dan Ground Handling. Adapun jadwal pelaksanaan On the Job Training (OJT) taruna/I dilaksanakan dari tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025. Dengan pembagian 3 hari kerja (pagi,siang,malam) dan 2 hari libur.

Berikut gambaran umum seputar unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

##### **4.1.1 Flight Operations Officer (FLOPS)**

*Flight Operations Officer* (FOO) merupakan personal yang mempunyai otorisasi dan bertugas sebagai orang yang mempersiapkan & melaksanakan rencana penerbangan. *Flight Operations Officer* (FOO) merupakan personal yang mempunyai otorisasi dan bertugas sebagai orang yang mempersiapkan & melaksanakan rencana penerbangan(Rionaldo et al., 2021). FOO atau *Flight Operation Officer* memiliki tugas dan tanggung jawab operasional bandar udara berupa pengecekan terhadap data laporan cuaca, NOTAM, memonitor setiap jadwal penerbangan dan pergerakan pesawat, dan berkomunikasi dengan crew penerbangan. terlebih dahulu. Biasanya pada saat pilot sampai bandara sebelum menuju ke pesawat, seorang pilot harus menuju ke ruang *Flight Operations* (FLOPS) untuk mendapatkan briefing dari *Flight Operation Officer* (FOO) sebelum menuju ke pesawat dan melaksanakan tugas terbang. Secara lebih rinci seorang FOO harus mampu melaksanakan tugas dan mengembangkan kemampuan operasional meliputi membuat rute yang paling

pendek, menentukan alternate yang tidak terlalu jauh dari tujuan, menentukan C of G yang tepat sehingga mengurangi konsumsi bahan bakar, memastikan ketepatan penerbangan *on time performance* (OTP) dan memastikan rencana operasi penerbangan bisa dijalankan secara aman

Ruang flops ini biasanya terdapat di area di dalam bandara atau tidak jauh dari bandara agar tidak membutuhkan waktu yang lama menuju ke pesawat. *Briefing* yang diberikan FOO kepada pilot menggunakan *dispatch release form*, *form* ini berisi informasi mengenai jenis pesawat, registrasi pesawat, jumlah *crew*, jumlah penumpang jumlah bahan bakar, rute penerbangan, rute alternatif, parkir pesawat, perlengkapan pesawat yang dibawa, tipe penerbangan, perkiraan cuaca, berat pesawat dengan jumlah penumpang dan barang yang akan diangkut, dan lain sebagainya. Setelah *briefing* diberikan FOO kepada pilot maka *dispatch release form* akan ditanda tangani oleh FOO dan pilot sebagai tanda kedua belah pihak memahami dan menyetujui informasi yang diberikan

#### 4.1.2 Pasasi

Pasasi bandara merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan melayani pembelian tiket, mencetak boarding pass, mengatur keperluan para penumpang selama berada di darat sebelum naik ke pesawat. Beberapa kegiatan pasasi ada yang dihandle oleh maskapai sendiri, adapula yang dibantu oleh pihak groundhandling. Passanger Service Assistant atau sering disebut dengan PSA merupakan unit dibawah Station Manager pada PT. Citilink Indonesia yang menangani bidang pasasi, terutama pada Check In Counter. Tugas dari PSA sendiri antara lain :

- 1) Stand by pada area Self Check-In
- 2) Membantu mengarahkan penumpang untuk Self Check-In
- 3) Memberikan informasi mengenai Self Check-In kepada penumpang
- 4) Membantu memberikan informasi pintu keberangkatan atau gate pada penumpang
- 5) Mengatur antrian bagasi pada Counter
- 6) Menangani/handle penumpang VIP yang akan datang ataupun berangkat

- 7) Mengecek ulang manifest sebelum disetorkan kepada petugas Passanger Service Charge Bandara
- 8) Stand by di Lost and Found untuk memonitor bagasi yang show up dari pesawat yang baru saja landing
- 9) Membuat Take Off Run sebelum turun duty yang berisi case apa saja yang terjadi saat duty, ketersediaan SDM dan APB  
Dalam hal ini taruna On The Job Training selama bertugas di unit Pasasi pada Check-In Counter melakukan kegiatan, sebagai berikut:
  - 1) Membantu mengarahkan penumpang untuk Self Check-In
  - 2) Membantu penumpang yang kesulitan Self Check-In
  - 3) Memberikan informasi mengenai Self Check-In kepada penumpang
  - 4) Memberikan tag pada barang bawaan penumpang yang akan dibawa ke kabin pesawat
  - 5) Membantu mengarahkan antrian bagasi pada counter
  - 6) Membantu memberikan informasi pintu keberangkatan atau gate pada penumpang

#### **4.1.3 Customer Service (CS)**

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa di bandar udara, setiap perusahaan penerbangan wajib menyediakan pelayanan konsumen atau yang biasa disebut dengan customer service. Customer service merupakan petugas Bandara yang 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. Di customer service menangani penumpang yang bermasalah seperti, pengajuan ulang jadwal penerbangan, melakukan pengembalian uang, dan pemesanan secara langsung atau go show, dll.

#### **4.1.4 Ground Handling**

*Ground Handling* adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “*Ground Handling*” berasal dari kata “*Ground*” dan “*Handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. To Handle berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti Penanganan atau pelayanan (*Service or To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”.

Ruang lingkup atau batasan pekerjaan Ground Handling, yaitu :

- 1. *Pre-Flight Service***

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandar udara asal (Origin Station).

- 2. *Post Flight Service***

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

- 3. *In-Flight Service***

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (on air), tanggung jawab ini berada di tangan Pilot in Command (PiC) beserta awak kabinnya.

Ground Handling mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. Flight Safety : Keamanan dan kenyamanan penerbangan
2. On Time Performance: Layanan dan ketepatan penerbangan
3. Customer Satisfaction : Menjamin kepuasan pengguna jasa
4. Reliability : Dapat dipercaya dalam pelayanan

PT. Citilink Indonesia bekerjasama dengan PT. Gapura Angkasa dalam menyerahkan aktivitas ground handling pada operasional maskapai penerbangan. Maka dari itu seluruh kegiatan ground handling diambil alih oleh PT. Gapura Angkasa.

Namun disamping itu PT. Citilink Indonesia tetap memonitor kegiatan ground handling itu sendiri melalui personel mereka yang disebut dengan SQC.

SQC merupakan Station Quality Controller, mereka bertugas untuk mengawasi langsung serta mengatur para ground staff dari Pt. Gapura Angkasa dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan ground handling. Adapun tugas dan tanggung jawab dari Station Quality Controller sendiri yaitu :

1. Memonitor flight dari block on sampai block off
2. Membuat movement flight
3. Mengawasi kinerja ground staff
4. Memastikan waktu ground time sesuai dengan SOP

Dalam hal ini taruna On The Job Training (OJT) selama bertugas di unit Ground Handling bukan terjun langsung bersama PT. Gapura Angkasa namun ikut bersama Station Quality Controller yang langsung dinaungi oleh PT. Citilink Indonesia. Adapun kegiatan kami selama menjadi bagian Station Quality Controller yaitu sebagai berikut :

1. Membantu memonitor pesawat yang akan landing melalui flightradar24
2. Mencatat waktu block on dan block off pesawat
3. Membantu koordinasi dengan Gapura untuk persiapan penumpang Boarding
4. Menyerehkan shipdoc yang akan dibawa terbang oleh pesawat tertentu sesuai tujuannya kepada ground staff
5. Mengawasi proses boarding penumpang kedalam pesawat
6. Memastikan jumlah penumpang yang belum boarding dan juga bagasinya
7. Mengawasi proses loading bagasi dan cargo ke dalam pesawat

#### **4.2 Jadwal**

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama dua bulan terhitung dari tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025. Dengan pembagian 3 hari kerja (pagi,siang,malam) dan 2 hari libur. di PT Citilink Indonesia pada Bandar Udara

Internasional Soekarno Hatta. Jadwal On the Job Training MTU angkatan 8 yang melaksanakan OJT di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sebagai berikut :

1. Pagi : 07.00 - 14.00 WIB
  2. Siang : 14.00 - 22.00 WIB
  3. Malam : 22.00 – 07.00 WIB

Adapaun rincian jadwal duty taruna OJT 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>GROU P 1</b>																													
Muli Zainah Tantang	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S							
Rasminah Putri Permatasari	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S							
Rahmat Firdya Maulida	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S							
Ineswari Femaya Ramadik	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S							
Kamilia Nurul Nasirah D	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S							
Zahra Nefaria Arrikha Adhi Putri	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S							
<b>GROU P 2</b>																													
Oktoviana Andhy Priksana	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M							
Rifan Sutrisno Rizki Ananda	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M							
Ridhat Martina Eroska Rambak	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M							
Jessica Agnes Simamoraatmadja	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M							
Dian Anggorani Simamoraatmadja	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M							
Aisyah Winda Nastika	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M							
<b>GROU P 3</b>																													
Aditya Arizyantama Baharayati	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M								
Abdilla Farrel Khaneti	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M								
Dianera Zerlina Putri Elysia	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M								
Ciwawanci Sarah Sarviani Sikata	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M								
Nazura Putri Rahmawati	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M								
Leyonna Febrianita	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M								
<b>GROU P 4</b>																													
Dadiang Bondana Ramadhika		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M					
Cynthia Noparwita		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M					
Anggi Meritiosa Solikhah		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M					
Sekar Hayati Kurniati		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M					
Nur Aslina Putri		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M					
Bentang Rika Wanandita		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M					
<b>GROU P 5</b>																													
Muli Andri Putri Pratama	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M						
Wulan Andini	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M						
Cecilia Rina Manggala S	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M						
Edyson Faizal Rofikhan	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M						
Gracey Abdiyah Christiane	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M						
Kharisma Latipah	P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M		P	S	M						

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

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

Gambar 4.1 Jadwal OJT

### **4.3 Permasalahan**

Masalah keterlambatan penerbangan di Indonesia merupakan fenomena yang sering terjadi dan menjadi sorotan publik, terutama dalam konteks hak-hak penumpang dan tanggung jawab maskapai(Keterlambatan Penerbangan, n.d.). Keterlambatan penerbangan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yaitu sebagai berikut :

a. Keterlambatan Penumpang Menuju Boarding Gate (Last Minute Arrival)

Banyak penumpang yang datang ke boarding gate pada saat-saat terakhir (last minute) menjelang waktu tutup pintu pesawat. Padahal dalam Web Maskapai disebutkan bahwa:

- Boarding untuk narrow body (A320) dimulai 30 menit sebelum STD/ETD,
- Boarding gate ditutup 10 menit sebelum STD/ETD.

Namun kenyataannya, dan baru datang ke gate kurang dari 10 menit sebelum STD, sehingga menyebabkan proses boarding menjadi terhambat atau harus ditunda untuk menunggu penumpang tersebut.

b. Kurangnya pengetahuan Membaca Boarding pass

Masih banyak penumpang yang tidak memahami informasi yang tertera di boarding pass, seperti:

- Gate keberangkatan,
- Nomor kursi,
- Waktu boarding,
- Kode penerbangan.

**Syarat dan Ketentuan :**

1. Web Check-in dan Mobile Check-In dibuka mulai pembelian hingga **30 menit** sebelum waktu keberangkatan. Khusus untuk keberangkatan dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta (CGK) dibuka hingga **45 menit** sebelum waktu keberangkatan.
2. Web Check-In dan Mobile Check-In hanya diperbolehkan untuk tiket dengan status **Confirmed / Terbayar Penuh / Tidak ada tuggakan pembayaran**.
3. Untuk proses validasi, Web Check-In dan Mobile Check-In memerlukan Kode Booking (6 digit) dan Nama terakhir penumpang. Silahkan periksa kembali nama penumpang yang tertulis di tiket anda.
4. Penumpang diharuskan berada di ruang tunggu **40 menit** sebelum waktu keberangkatan (seperti yang tertera pada boarding pass)



**FAQ**

kum perlindungan data yang baru, kami telah menyesuaikan kebijakan privasi, syarat penggunaan, dan kebijakan cookies kami. Dengan menggunakan website ini, Anda mengerti dan setuju i  
n [syarat penggunaan](#).

*Gambar 4. 2 Peringatan waktu di Boarding Pass*

Pada gambar 4.3 tersebut pada web Maskapai tertulis “Penumpang diharuskan berada di ruang tunggu dan berada 40 menit sebelum jadwal keberangkatan (seperti yang tertera pada boarding pass)”

,Nyatanya mereka sering kurang memperhatikan Boarding pass, salah menuju gate, terlambat antre, atau bahkan tidak sadar bahwa boarding telah dimulai.

c. Kesalahan Membaca Format waktu (AM/PM)

Beberapa penumpang salah membaca jadwal penerbangan, terutama pada penerbangan malam hari. Format waktu AM/PM tidak dimengerti oleh sebagian penumpang, contoh kasus : Kesalahan Penumpang Membaca Jadwal (Format AM/PM)

Seorang penumpang memiliki jadwal penerbangan pada:

- Tanggal 20 Mei 2025 pukul 02.30 AM (pagi) Namun, penumpang tersebut datang ke bandara pada:
- Tanggal 20 Mei 2025 pukul 14.00 (2 PM/siang)

Kesalahan ini menyebabkan penumpang datang tidak sesuai waktu seharusnya.

Akibatnya, penumpang terlambat dan kehilangan penerbangan. Ketika dikonfirmasi, penumpang salah memahami format waktu AM dan PM yang tertera di boarding pass elektronik.Kasus Ini menegaskan bahwa kurangnya pemahaman penumpang terhadap

boarding pass, khususnya soal format waktu, dapat menjadi penyebab langsung keterlambatan.

d. Kurangnya Inisiatif untuk Bertanya kepada Petugas

Beberapa penumpang tampak ragu atau enggan untuk bertanya kepada petugas saat merasa bingung terhadap petunjuk atau informasi di area bandara. Padahal, bertanya kepada petugas merupakan salah satu langkah yang efektif untuk mendapatkan kepastian informasi keberangkatan dan mempercepat proses menuju gate yang benar.

## B. Penyelesaian Masalah

Untuk mengurangi keterlambatan dalam proses boarding, penumpang perlu meningkatkan kesadaran akan pentingnya memahami informasi pada boarding pass, termasuk waktu dan gate keberangkatan. Datang lebih awal ke bandara dan aktif memperhatikan layar informasi (FIDS) serta pengumuman sangat membantu dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan. Selain itu, inisiatif untuk bertanya kepada petugas saat bingung juga penting agar tidak salah arah. Dengan kesiapan dan keaktifan penumpang, proses boarding dapat berjalan lebih lancar dan tepat waktu.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan**

Selama menjalani kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, penulis memperoleh banyak wawasan serta pengalaman kerja langsung di lapangan yang sebelumnya hanya dipelajari dalam bentuk teori. Melalui keterlibatan langsung dalam berbagai unit kerja operasional maskapai, penulis dapat memahami secara lebih mendalam alur kerja di dunia penerbangan, khususnya dalam proses boarding penumpang.

Selama pelaksanaan OJT, penulis juga menemukan berbagai permasalahan yang telah dijelaskan secara rinci pada bab sebelumnya. Permasalahan-permasalahan tersebut memberikan gambaran nyata tentang situasi yang dapat terjadi dalam operasional maskapai serta bagaimana cara mengidentifikasi penyebab dan mencari solusi atas kendala tersebut. Dalam prosesnya, penulis banyak dibantu dan dibimbing dari para staf senior di lapangan.

Melalui pengalaman tersebut, penulis berharap temuan-temuan selama OJT dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi PT Citilink Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas sistem operasional di lapangan. Penulis juga menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

##### **5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT**

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan di PT Citilink Indonesia, Bandara Internasional Soekarno-Hatta, memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan praktis Taruna/I Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya. Melalui pelatihan ini, taruna tidak hanya memperoleh wawasan baru yang tidak ditemukan di ruang kelas,

tetapi juga dapat mengamati dan terlibat langsung dalam proses kerja yang sesungguhnya di lingkungan operasional bandara.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ini juga memberikan peningkatan signifikan terhadap keterampilan dan wawasan saya. Dengan terlibat langsung dalam operasional unit Pasasi, *Customer Service*, *Flight Operations Officer* (flop), dan *Ground Handling*. diharapkan para taruna dapat mengambil informasi dan pengalaman sebanyak-banyaknya. Serta memahami mengenai situasi dan keadaan di lapangan kerja nantinya. Dengan bekal tersebut nantinya diharapkan para mahasiswa mendapat bekal yang sesuai sehingga dikemudian hari.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Terhadap Bab IV

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan, disarankan agar ke depannya penumpang dapat meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya membaca dan memahami informasi yang tertera pada boarding pass, seperti gate keberangkatan, waktu boarding, dan format waktu AM/PM. Selain itu, penting bagi penumpang untuk tidak ragu bertanya kepada petugas jika merasa bingung. Peningkatan informasi publik melalui media visual, pengumuman audio yang rutin, dan petunjuk arah yang lebih jelas juga diharapkan mampu mendukung kenyamanan dan ketepatan waktu boarding. Edukasi berkelanjutan dari pihak penyelenggara layanan terhadap calon penumpang, terutama penumpang awam, akan sangat membantu menciptakan proses keberangkatan yang tertib, lancar, dan efisien.

### 5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap mahasiswa dibekali dengan ilmu yang didapat di masa pendidikan di kelas sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan OJT di lapangan. Selain itu, Diharapkan program studi bisa lebih memperhatikan dan melakukan penyusunan jadwal yang lebih baik serta mempertimbangkan terlebih lagi mengenai durasi pelaksanaan OJT.

## DAFTAR PUSTAKA

- keterlambatan penerbangan.* (n.d.).
- Nabila Ady Ningrum Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, K., & Raden Fatchul Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, H. (2023). Analisa Penanganan Fasilitas Penumpang Unit Boarding Gate di Maskapai Citilink Bandar Udara Juanda Surabaya. *Student Research Journal*, 1(4), 428–438. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4>
- Perbandingan, A., Boarding, W., Aviobridge, D., Tanpa, D., Di, A., Udara, B., Supadio, I., Marlan, P., Manajemen, D.-I., Udara, T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2023). Kartika Fajar Nieamah. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(5), 345–362. <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i5.2722>
- Rionaldo, M., 1□, L., Kunci, K., Foo, :, & Kerja, K. (2021). SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia Pengaruh On The Job Training (OJT) Flight Operations Officer (FOO) Terhadap Kesiapan Kerja Info Artikel. 1(2). <http://ejournal.icpabanyuwangi.ac.id/index.php/skyhawk>
- Wang, R. Q., Ouedraogo, F. R., & Pathapati, S. S. (2019). Preprocessing. *Computational Fluid Dynamics: Applications in Water, Wastewater and Stormwater Treatment*, 3(3), 53–56. <https://doi.org/10.1061/9780784415313.ch06>
- Kemenhub. (2017). *Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik 2015 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 ( Civil Aviation Safety Regulation Part 139 ) A.*
- KEMENTERIAN PERHUBUNGAN. (2022). *PERATURAN KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN NOMOR PK.02/BPSDMP - 2022*.
- Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pub. L. No. 1 (2009).

## LAMPIRAN

