

**EVALUASI GANGGUAN MESIN PRINTER *BOARDING PASS*  
TERHADAP KINERJA PETUGAS *CHECK-IN* DALAM  
PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL YOGYAKARTA  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

**Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**FADILA EKA FEBRIYANTI  
NIT. 30622009**

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

**EVALUASI GANGGUAN MESIN PRINTER *BOARDING PASS*  
TERHADAP KINERJA PETUGAS *CHECK-IN* DALAM  
PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL YOGYAKARTA  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

**FADILA EKA FEBRIYANTI**  
**NIT. 30622009**

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

## HALAMAN PERSETUJUAN

### EVALUASI GANGGUAN MESIN PRINTER *BOARDING PASS* TERHADAP KINERJA PETUGAS *CHECK-IN* DALAM PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Oleh:

FADILA EKA FEBRIYANTI  
NIT. 30622009

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/OJT2

Dosen Pembimbing

  
DEDI KANEDI, S.E.  
NIK. 301683

  
M.A. SILVIA, S.E., M.M.  
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,

*Station Manager*  
PT. CITILINK INDONESIA  
*Branch Office* Yogyakarta



DEDI KANEDI, S.E.  
NIK. 301683

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 02 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta selama kurang lebih dua bulan dari tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan tanggal 04 Juli 2025.

*On the Job Training* (OJT) ini juga dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan kelulusan pada program pendidikan DIII Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII. Selama penyusunan laporan ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang Tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
5. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M., selaku Pembimbing *On the Job Training* (OJT).
6. Bapak Dedi Kanedi, S.E., selaku *Station Manager* PT. CITILINK INDONESIA Branch Office Yogyakarta.
7. Bapak Ari Agung Prasetyo selaku sekretaris penguji *On the Job Trainng*
8. Kepala Unit PT. CITILINK INDONESIA YOGYAKARTA dan jajaran staff serta karyawan yang berkenan membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penulisan ini.
9. Teman-teman taruna *On the Job Training* (OJT) Yogyakarta yang telah menjadi *support system* selama berlangsungnya kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian laporan Praktek 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.

Kulon Progo, 25 Juni 2025



Fadila Eka Febriyanti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	3
1.3 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	3
BAB 2 PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> .....	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.2 Data Umum Citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta.....	6
2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia .....	6
2.2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	7
2.2.3 Nilai dan Budaya PT Citilink Indonesia .....	8
2.3 Struktur Organisasi PT Citilink.....	9
2.4 Armada dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia .....	9
BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	11
3.1 Maskapai Penerbangan.....	11
3.2 Bandar Udara.....	11
3.3 Terminal Bandar Udara .....	12
3.4 Gangguan Mesin Printer <i>Boarding Pass</i> .....	13
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> .....	14
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	14
4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	14
4.2.1 <i>Operation/Ramp/Avsec/Cargo</i> .....	14
4.2.2 <i>Baggage Service/Lost &amp; Found</i> .....	16
4.2.3 <i>Customer Service</i> .....	17
4.2.4 <i>Check in Counter</i> .....	18

4.2.5 <i>Boarding Gate</i> .....	19
4.3 Jadwal dan Kegiatan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	20
4.4 Permasalahan.....	21
4.5 Penyelesaian.....	22
 BAB 5 PENUTUP.....	24
1.1 Kesimpulan .....	24
1.1.1 Kesimpulan terhadap BAB IV .....	24
1.1.2 Kesimpulan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	24
1.2 Saran.....	25
1.2.1 Saran terhadap BAB IV .....	25
1.2.2 Saran Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	26
 DAFTAR PUSTAKA.....	27
LAMPIRAN.....	28



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Citilink Indonesia.....	6
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Yogyakarta .....	9
Gambar 4. 1 Kegiatan di OPS Gapura .....	17
Gambar 4. 2 Kegiatan Pencocokan <i>Bagage Claim</i> .....	18
Gambar 4. 3 Kegiatan <i>Customer Service</i> .....	19
Gambar 4. 4 Kegiatan di <i>Check-in Counter</i> .....	18
Gambar 4. 5 Kegiatan di <i>Boarding Gate</i> .....	19
Gambar 4. 6 Jadwal Kegiatan OJT Taruna.....	20
Gambar 4. 7 Mesin Printer <i>Boarding Pass</i> .....	21



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT.Citilink Indonesia .....	6
Tabel 2. 2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia .....	7
Tabel 2. 3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink .....	10
Tabel 2. 4 <i>Rute Domestik Citilink Base Yogyakarta (Arrival)</i> .....	10
Tabel 2. 5 <i>Rute Domestik Citilink Base Yogyakarta (Departure)</i> .....	10



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Penerbangan Surabaya (Poltekbang Surabaya) merupakan perguruan tinggi kedinasan vokasi yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Institusi ini berlokasi di Jalan Jemur Andayani I No.73, Surabaya. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki visi untuk menjadi perguruan tinggi vokasi unggulan yang menghasilkan lulusan berkompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional. Misi Politeknik Penerbangan Surabaya adalah menyelenggarakan pendidikan penerbangan yang sesuai dengan standar nasional dan internasional, dilengkapi sarana dan prasarana yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi penerbangan, sehingga menciptakan sumber daya manusia yang unggul, profesional, berkarakter, dan beretika.

*On the Job Training (OJT)* merupakan kewajiban bagi peserta *On the Job Training (OJT)* Program Studi Manajemen Transportasi Udara, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan. *On the Job Training (OJT)* merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu *On the Job Training (OJT)* mendorong peserta untuk menjadi individual kompeten dari berbagai pengalaman baik pekerjaan maupun bermasyarakat.

*On the Job Training (OJT)* juga bertujuan membekali taruna dengan pengalaman yang berharga sebelum memasuki dunia kerja. Pengalaman praktik ini membantu taruna menjadi lebih percaya diri dan siap menghadapi tugas-tugas profesional di masa depan. Selain itu, program ini juga menjadi wadah untuk mengasah kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta keterampilan pemecahan masalah keterampilan yang sangat penting di dunia kerja modern. Dengan demikian, *On the Job Training (OJT)* tidak hanya memberikan pengalaman kerja,

tetapi juga berfungsi sebagai bagian integral dari proses pendidikan untuk mencetak lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan di masa mendatang.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) juga bertujuan untuk membekali taruna dengan pemahaman mendalam terkait prosedur, teknologi, dan regulasi yang berlaku di dunia penerbangan. Selain itu, program ini memberikan kesempatan kepada taruna untuk mengembangkan keterampilan praktis, seperti komunikasi, kerja sama tim, dan pemecahan masalah keterampilan yang esensial dalam menghadapi dunia kerja modern yang semakin kompetitif. Dengan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), Politeknik Penerbangan Surabaya tidak hanya bertujuan memberikan pengalaman praktis, tetapi juga mempersiapkan taruna untuk menjadi profesional yang siap beradaptasi dengan tuntutan industri penerbangan nasional maupun global. Program ini menjadi jembatan yang menghubungkan dunia pendidikan dengan dunia kerja, memastikan lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki kompetensi dan daya saing tinggi di sektor penerbangan.

Pelayanan yang optimal di bandara sangat bergantung pada kelancaran operasional di berbagai unit kerja, salah satunya adalah unit *check-in counter*. Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Yogyakarta selama dua bulan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, penulis menemukan permasalahan teknis yang berpotensi menghambat proses pelayanan penumpang, yaitu gangguan pada mesin printer *boarding pass* di *check-in counter* B9 hingga B12. Gangguan tersebut berupa hasil cetak *boarding pass* yang tidak sesuai, seperti tulisan yang muncul dua kali, data penumpang tidak terbaca dengan jelas, hingga keluarnya kertas kosong tanpa informasi. Hal ini tentunya mempersulit petugas dalam melakukan pekerjaannya secara efektif dan berdampak langsung terhadap kenyamanan serta waktu tunggu penumpang dalam proses *check-in*.

Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada keterlambatan pelayanan, tetapi juga memengaruhi citra *profesionalisme* maskapai di mata publik. Ketika printer mengalami gangguan, petugas *check-in* harus meminta bantuan dari petugas lain atau mencetak ulang *boarding pass* melalui mesin *self check-in* yang letaknya cukup jauh dari *counter* utama. Kondisi ini menimbulkan antrian panjang dan memperlambat proses *check-in*, terlebih saat jumlah penumpang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang baik antara pihak Citilink, petugas *check-in*

*counter*, dan teknisi untuk segera mengatasi permasalahan tersebut. Evaluasi berkala terhadap kondisi mesin printer serta penanganan cepat saat gangguan terjadi menjadi langkah penting agar operasional pelayanan dapat berjalan lancar dan tidak merugikan pihak manapun, sekaligus menjaga citra positif Citilink sebagai penyedia jasa penerbangan yang profesional. Oleh karena itu peneliti membuat laporan *On the Job Training* yang berjudul “EVALUASI GANGGUAN MESIN PRINTER BOARDING PASS TERHADAP KINERJA PETUGAS CHECK-IN DALAM PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA”.

## **1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

Dasar hukum pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya jurusan DIII Manajemen Transportasi Udara adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956);
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

Manfaat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dari jurusan DIII Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir proses pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional;
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
3. Agar peserta diklat/ taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja nyata;
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
5. Menjadikan lulusan taruna DIII Manajemen Transportasi Udara sebagai lulusan yang terampil, serta memiliki integritas dan etos kerja yang tinggi;
6. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (*Laporan On the Job Training (OJT)* dan *Tugas Akhir*).

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training (OJT)*;
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya;
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training (OJT)*;
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya;
5. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas Maskapai Citilink terutama dibagian Reservasi, *Ticketing*, Tarif, Logistik, *Ground Handling*, Pengenalan FOO.

## **BAB 2**

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

#### **2.1 Sejarah Singkat**

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dapat difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. PT Citilink Indonesia disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” telah menjadi maskapai paling cepat berkembang di Indonesia ketika mengambil A320 pertama dan percapatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda Indonesia untuk bersaing lebih agresif pada segment *budget traveler*.

PT Citilink Indonesia merupakan entitas anak dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum pendiriannya di tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan terlebih dahulu oleh Garuda Indonesia dalam naungan *Strategic Business Unit* (SBU). Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/ NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG”, ICAO *designation* “CTV”, dan *call sign* “Supergreen”. Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, PT Citilink Indonesia tampil sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah atau biasa disebut *Low Cost Carrier* yang melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta , Citilink memiliki frekuensi penerbangan harian dengan rute ke Balikpapan, Halim dan Cengkareng. Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Citilink menggunakan jenis pesawat A320-200 NEO.

## 2.2 Data Umum Citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta



Gambar 2. 1 Logo Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia memiliki logo dominan berwarna hijau dengan perpaduan warna kuning yang bertuliskan nama perusahaan “CITILINK”. Warna hijau itu sendiri mempresentasikan sebagai komitmen, serta visi dan misi perusahaan untuk terus menghubungkan Nusantara Indonesia. Warna kuning menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menghubungkan rasa percaya, rasa aman dan nyaman, hal ini sesuai dengan pandangan nilai dan budaya perusahaan. Citilink memberikan pelayanan yang terbaik dimana semua staf nya memiliki sifat ramah erta memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah yang sesuai dengan budaya perusahaan yang sederhana (*simple*), ringkat (*prompt*) dan sopan (*polite*).

Dari logo khas yang dimiliki oleh Citilink menggambarkan etos kerja *profesionalisme*, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovas dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo ini mengartikan sebuah perusahaan yang mampu bersaing unggul dengan maskapai lainnya.

### 2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas PT.Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia	
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Akta Pendirian	06 Januari 2009
Tahun Beroperasi	1. 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046
Komersial	2. 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>Flight code</i> "QG", ICAO <i>designation</i> "CTV" dan <i>call sign</i>

Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 06 Januari 2009 yang dibuat dihadapkan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah ( <i>low cost</i> ), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.
Alamat Kantor Pusat	<i>Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport</i> Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Area Kebun, Palihan, Kec. Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55654
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	<a href="http://www.citilink.co.id">www.citilink.co.id</a>

## 2.2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

Tabel 2. 2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

VISI dan MISI PT CITILINK INDONESIA	
<b>Visi :</b> Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.	
<b>Misi :</b>	

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

### 2.2.3 Nilai dan Budaya PT Citilink Indonesia

Nilai perusahaan BUMN PT Citilink secara umum meliputi :

1. Amanah

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

2. Kompeten

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

3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan, menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Loyal

Beredikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara, rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebihbesar, rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

5. Adaptif

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

6. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis, memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk

menghasilkan nilai tambah, menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Nilai perusahaan PT Citilink Indonesia meliputi :

1. *Simple*

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

2. *Prompt*

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

3. *Polite*

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

### 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat.

#### Struktur Organisasi *Station* Yogyakarta



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Citilink Yogyakarta

Sumber : Citilink *Station* Yogyakarta

### 2.4 Armada dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia berbiaya rendah (LCC) yang berkembang di negara Indonesia berkembang sangat pesat sejak munculnya pesawat berjenis Airbus 320 sebagai salah satu armada perusahaan PT Citilink Indonesia. Pesawat jenis ini merupakan pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi

dengan sistem *control fly-by-wire* digital. Yang berarti pilot yang mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

PT Citilink Indonesia memiliki aset total pesawat 67 unit dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. 3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink

No	Jenis Pesawat	Unit
1.	A330-900 NEO	2
2.	A320-200 NEO	50
3.	ATR 72-600	7
4.	Freighter 737-500	1
5.	Boeing 737-500	2
6.	Boeing 737-300	1
<b>Total</b>		<b>67</b>

Sumber : *Annual report 2021*

Tabel 2. 4 Rute Domestik Citilink Base Yogyakarta (*Arrival*)

No	Route Arrival	Flight No	Time (WIB)
1.	Yogyakarta (YIA) – Balikpapan (BPN)	QG 785	09.10
2.	Yogyakarta (YIA) – Halim (HLP)	QG 102	12.05
3.	Yogyakarta (YIA) – Cengkareng (CGK)	QG 776	18.45

Tabel 2. 5 Rute Domestik Citilink Base Yogyakarta (*Departure*)

No	Route Departure	Flight No	Time (WIB)
1.	Balikpapan (BPN) - Yogyakarta (YIA)	QG 784	09.40
2.	Halim (HLP) - Yogyakarta (YIA)	QG 103	13.35
3.	Cengkareng (CGK) - Yogyakarta (YIA)	QG 777	19.15

## BAB 3

### TINJAUAN TEORI

#### 3.1 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 (Damardjati, 2001), 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, 2001), 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.

#### 3.2 Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk mendarat ataupun lepas landas pesawat maupun helikopter. Atau bisa disebut juga sebagai suatu fasilitas perantara antara transportasi udara dengan transportasi darat yang berfungsi memberikan pelayanan bagi keberangkatan maupun kedatangan pesawat, bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang.

Menurut ANNEX 14 pada (*International Civil Aviation Organization, 2022*) Bandar udara adalah area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan

instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 (Presiden Republik Indonesia, 2009) bandar udara adalah kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat.

### 3.3 Terminal Bandar Udara

Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan dibandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka untuk menaiki dan meninggalkan pesawat. Diterminal, penumpang dapat melakukan pengurusan perjalanan udara seperti pembelian tiket, pemeriksaan barang serta menunggu jadwal keberangkatan. Pada terminal bandar udara ini terdapat beberapa fasilitas seperti ruang tunggu, restoran, serta berbagai toko. Bangunan yang menyediakan akses menuju pesawat (melalui gerbang) dapat disebut *“concourse”*. Tetapi, sebutan *“terminal”* dan *“concourse”* kadang-kadang digunakan berganti-ganti tergantung dari konfigurasi bandara.

Nomor: SKEP/347/XII/1999 (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1999) tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya ; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun *transit* dan *transfer* serta pemindahan penumpang dan bagasi dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersil serta harus memenuhi persyaratan keamanan beserta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

### 3.4 Gangguan Mesin Printer *Boarding Pass*

*Boarding pass* merupakan tanda bukti naik pesawat. Boarding pass diperoleh penumpang saat melakukan check in. informasi yang tertera di boarding pass adalah nomor penerbangan, tanggal penerbangan, dan kota tujuan. (Wawan Riyanta, 2019) mengatakan bahwa data yang di cetak pada sebuah kartu pas naik pesawat (*boarding pass*) yang di serahkan kepada penumpang sebagai tanda izin untuk memasuki pesawat.

(Waro'ah Hardianika, 2023) mendefinisikan layanan *Check-in* sebagai suatu proses layanan terhadap penumpang yang akan mengadakan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang. Saat ini kegiatan *check-in* di kategorikan menjadi 3 jenis, yaitu: a. *Check-in Counter* adalah suatu tempat di bandara yang berfungsi untuk memeriksa data-data penumpang sebelum naik ke pesawat. *Check-in counter* termasuk kegiatan pengecekan dokumen penumpang secara konvensional oleh petugas penerbangan. b. *Self check-in* sebagai sebuah fasilitas yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan menggunakan mesin dan bisa dilakukan sendiri. c. *Online check-in* adalah proses pelayanan *check-in* dengan menggunakan jaringan internet yang bisa dilakukan dimana saja. Pelayanan online *check-in* ada dua, yaitu *web check-in* dan *mobile check-in*.

Kerusakan mesin dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti penggunaan yang berlebihan, perawatan yang tidak memadai, komponen yang aus, kesalahan desain, dan banyak lagi. Beberapa contoh umum dari kerusakan mesin seperti kerusakan mekanis, elektrik atau elektronik, akibat panas, korosi, kelelahan material, keausan, sistem pelumasan, human error, desain dan umur pakai (Pamungkas et al., 2023) Penting untuk melakukan tindakan perawatan mesin dengan baik, menjalankan perawatan rutin, mengikuti panduan produsen, dan mengambil tindakan pencegahan untuk mencegah kerusakan yang tidak perlu dan tidak terprediksi

## **BAB 4**

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

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

Pada kegiatan *On the Job Training* (OJT) taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) angkatan ke delapan Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink Indonesia pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta meliputi :

1. *Operation/Ramp/Avsec/Cargo*
2. *Baggage Service/Lost & Found*
3. *Customer Service*
4. *Check in Counter*
5. *Boarding Gate*

#### **4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)**

##### **4.2.1 *Operation/Ramp/Avsec/Cargo***



Gambar 4. 1 Kegiatan di OPS Gapura

Di dalam unit *operation* ini mempelajari tiga hal penting yaitu *Ramp*, *Load control* dan *FOO*. Seorang *ramp operation* bertugas mengisi lembar *ramp checklist* yang berisi diantaranya mulai dari jumlah *pax*, *bagasi*, *cargo*, *fuel*. Untuk jumlah *pax* dibagi menjadi *adult* (dewasa), *child* (anak) dan *infant* (bayi). Mencatat waktu *diground* mulai dari pesawat *block on* sampai *block off*, yang pertama *pax bridge/stair* sampai *P/B car attached*. Personal *ramp operation* berkoordinasi dengan *crew* yang lainnya, seperti dari pihak cabin, teknisi pesawat, *catering*,

*cleaning, refueling, personal cargo* dan porter dan juga dari pihak *boarding gate*. Untuk *boarding gate* sendiri bisa berkoordinasi tentang penumpang untuk bisa *boarding* ke pesawat, bagaimana tekniknya jika terdapat *special pax* yang didahulukan terlebih dahulu untuk *boarding* jika tidak terdapat situasi yang lainnya.

Untuk *Load control* sendiri yaitu mempersiapkan lembar *loadsheets* yang berisi jumlah *pax, bagasi, cargo*. Untuk penumpang sendiri dapat diatur sesuai dengan set yang ditentukan dan untuk *special pax* berada di depan. Penataan bagasi dan *cargo* berada di *compartmen* berapa supaya pesawat tetap seimbang, dan biasanya dari pihak personil *loadciter* meletakkan bagasi dan *cargo* di *compartment* 3 dan 4 supaya pesawat seimbang dan berat belakang dan bisa *nose up* pesawat.

FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien.

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat. *Briefing* yang dilakukan FOO kepada pilot sebelum terbang biasanya dilakukan di dalam ruangan FLOP. Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara. Dokumen yang perlu disiapkan Laporan Keadaan cuaca (METAR, TAFOR), *LoadSheet*, *Flight Plan* dan dokumen penunjang lainnya.

#### 4.2.2 *Baggage Service/Lost & Found*



Gambar 4. 2 Kegiatan Pencocokan *Bagage Claim*

Petugas *lost and found* memiliki kewajiban untuk mengecek nomor bagasi penumpang apakah sama dengan nomor bagasi yang sudah ditempelkan di barang bawaan penumpang hal ini dilakukan agar memastikan bahwa barang yang dibawa oleh penumpang adalah barang kepemilikan penumpang tersebut. Petugas *lost and found* juga menangani komplain dari penumpang jika terdapat bagasi yang rusak, bagasi tertinggal dan bagasi tertukar. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi 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*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*. Petugas *lost and found* juga dapat menghubungi penumpang melalui sistem Citilink yang berisikan nomor penumpang jika terdapat informasi yang harus disampaikan.

#### 4.2.3 Customer Service



Gambar 4. 3 Kegiatan di *Customer Service*

Petugas *Costumer service* merupakan petugas yang melayani Reservasi tiket penumpang, Pembelian *seat*, Pembelian tiket bayi, *extra baggage*, *Reschedule* ataupun *Refund*. Pada wilayah kerja ini cukup mengalami beberapa resiko diantaranya komplain penumpang jika terdapat *delay* maupun *cancel flight*, petugas *costumer service* memberikan pelayanan dalam menangani penumpang sampai benar-benar terbang dengan selamat. Di *customer service* itu sendiri terdapat kasir untuk melakukan pembayaran sesuai dengan permintaan dari penumpang. Pemberlakuan *refund* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah bisa mengembalikan uang dengan syarat dan ketentuan tertentu, jika penumpang membeli tiket bukan di *customer service* Citilink maka pihak maskapai Citilink hanya memberikan keterangan berupa dokumen untuk diajukan kepada tempat pembelian tiket yang dipesan oleh penumpang seperti agen tiket, *tiket.com* maupun *traveloka*.

#### 4.2.4 *Check in Counter*



Gambar 4. 4 Kegiatan di *Check-in Counter*

*Check in Counter* merupakan lingkup kerja yang dimana seorang staf Citilink akan memberikan pelayanan kepada penumpang yang akan melapor sebelum penerbangan. Penumpang akan melaporkan data-data yang berisikan identitas pribadi seperti KTP/SIM untuk dewasa dan bisa digantikan dengan kartu identitas anak atau kartu keluarga untuk anak dibawah umur. Di *check in counter* B9 sampai B12 sendiri melayani berbagai permintaan dari penumpang seperti pemilihan tempat duduk, kursi roda, ibu hamil, *special passenger*, dan *extra bagasi*. Di Citilink sendiri ketika penumpang akan membahasakan barangnya wajib melapor dan menimbang barang tersebut dimana ketentuan dari maskapai adalah 15 kg setiap penumpang.

Jika penumpang membawa bagasi lebih dari ketentuan maskapai maka akan dikenakan sanksi atau jika memang sudah direncanakan untuk membawa barang lebih dari 15 kg bisa memesan *extra bagasi* di *check in counter* atau bisa langsung ke *customer service* Citilink. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand 14 carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 Kg dengan volume yang telah ditentukan. Jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai *dangerous goods*, terbuat dari besi, tabung gas, dan sebagainya, harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh

AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

Bagi penumpang yang sudah melakukan *check in* secara online di website Citilink boleh langsung naik ke *gate* jika tidak ada barang yang akan dibagaskan, jika ada barang yang akan dibagaskan penumpang wajib melapor ke *check in counter*. Untuk *special passenger* wajib melapor ke *check in counter* karena ada dokumen-dokumen pendukung yang harus di serahkan kepada petugas *check in counter* jadi tidak diperkenankan untuk *check in* online melalui website maupun *self check in* yang sudah disediakan oleh bandara.

#### 4.2.5 *Boarding Gate*



Gambar 4. 5 Kegiatan *Boarding* Penumpang

Di wilayah *Boarding gate* terdapat petugas pasasi untuk mendata penumpang yang akan terbang atau yang akan masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan *boarding* yang akan diperintahkan oleh *Ramp*. Dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian diinput ke dalam *system* dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *check in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah

penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat. Saat menemukan barang diluar ketentuan berat kabin maka petugas ini berhak untuk membuat kebijakan dengan mengenakan biaya tambahan ke penumpang.

#### 4.3 Jadwal dan Kegiatan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)



MAY 2025

NO	NAME	WED	THU	FRI	SAT
1	Zanio Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS
2	Falah Hanun Qatrunnada	CS	CS	CS	CS
3	Jimmy Ryan Sumarsono	CI	CI	CI	CI
4	Clarisa Cornelista Vanka	CI	CI	CI	CI
5	Muhammad Lasykar L.F	BG	BG	BG	BG
6	Angela Devina Arya S	BG	BG	BG	BG
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS
8	Fadila Eka Febrianti	OPS	OPS	OPS	OPS
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL

CS : CUSTOMER SERVICE

CI : CHECK IN SERVICES

BG : BOARDING GATE

OPS : OPERATION RAMP/AVSEC/CARGO

LL : LOST &amp; FOUND/BAG SERVICE

CHECK IN : 07.000

CHECK OUT : 15.00 (NORMAL OPS)

NO	NAME	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
1	Zanio Lunasio M.T	CI	CI	CI	CI	CI	BG	BG	CI	CS	CS						
2	Falah Hanun Qatrunnada	CI	CI	CI	CI	CI	BG	BG	CI	CS	CS						
3	Jimmy Ryan Sumarsono	BG	BG	BG	BG	BG	OPS	CI	CI								
4	Clarisa Cornelista Vanka	CI	CI	CI	CI	CI	OPS	CI	CI								
5	Muhammad Lasykar L.F	OPS	LL	CS	CS												
6	Angela Devina Arya S	OPS	LL	CS	CS												
7	Wahyu Nugroho	LL	LL	LL	LL	LL	CS	CI	CI								
8	Fadila Eka Febrianti	LL	LL	LL	LL	LL	CS	BG	BG								
9	Dinda Miranda Listianika	CS	CS	CS	CS	CS	CI										
10	Andrian Herwanto	CS	CS	CS	CS	CS	CI	LL	LL								

JUNE 2025

NO	NAME	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
1	Zanio Lunasio M.T	CI	CI	CI	CI	CI	BG	BG	CI	CS	CS						
2	Falah Hanun Qatrunnada	CI	CI	CI	CI	CI	BG	BG	CI	CS	CS						
3	Jimmy Ryan Sumarsono	BG	BG	BG	BG	BG	OPS	CI	CI								
4	Clarisa Cornelista Vanka	CI	CI	CI	CI	CI	OPS	CI	CI								
5	Muhammad Lasykar L.F	OPS	LL	CS	CS												
6	Angela Devina Arya S	OPS	LL	CS	CS												
7	Wahyu Nugroho	LL	LL	LL	LL	LL	CS	BG	BG								
8	Fadila Eka Febrianti	LL	LL	LL	LL	LL	CS	BG	BG								
9	Dinda Miranda Listianika	CS	CS	CS	CS	CS	CI										
10	Andrian Herwanto	CS	CS	CS	CS	CS	CI	LL	LL								

Gambar 4. 1 Jadwal Kegiatan OJT Taruna

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama dua bulan terhitung mulai tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di Bandara Udara Internasional Yogyakarta. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan dilaksanakan pada :

Masuk : Senin – Jumat

Pukul : 07.00 s.d 15.00 WIB (*flight* sore)

#### 4.4 Permasalahan



Gambar 4. 2 Mesin Printer Boarding Pass

Setelah melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT. CITILINK YOGYAKARTA di Bandar Udara Internasional Yogyakarta selama dua bulan, ada permasalahan yang penulis temukan dilapangan yang dapat mengganggu kegiatan operasional dalam memberikan pelayanan yang optimal di Bandar Udara Internasional Yogyakarta di maskapai Citilink. Penulis mendapati bahwa terdapat permasalahan di unit *check-in counter* Citilink yaitu berada di B9 sampai dengan B12 bahwa terdapat gangguan mesin printer. Permasalahan tersebut yaitu dalam proses print mesin tidak sesuai dengan *boarding pass* yang tertera, terkadang tulisan dalam *boarding pass* muncul dua kali. Hasil print *boarding pass* setelah dicek ternyata tidak terbaca data penumpang, sehingga tidak bisa dibaca dengan jelas. Data diboarding pass yang berisi nama penumpang, *seat*, *gate*, waktu penerbangan. Hal ini perlu adanya koordinasi lebih lanjut antara pihak Citilink dengan petugas *check-in counter* dan teknisi supaya bisa berjalan dengan baik dalam proses *open check-in* di maskapai Citilink.

Permasalahan gangguan mesin printer *boarding pass* sehingga tulisan kertas *boarding pass* yang keluar tidak terisi, hanya kertas kosong. Hal ini mengakibatkan kinerja dari petugas *check-in counter* yang tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Pada saat terdapat gangguan mesin printer petugas harus meminta petugas lain untuk mencetakkan *boarding pass* tersebut, sedangkan

petugas yang lain juga melayani penumpang yang lainnya, sehingga berjalannya proses *check-in* tidak maksimal. Terkadang juga petugas *check-in* mencetak *boarding pass* tersebut di mesin *self check-in* yang berada di dekat ruang tunggu. Sedangkan antrean penumpang sudah banyak hanya menunggu proses pencetakan *boarding pass* tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pihak Citilink dan petugas *check-in counter* untuk memikirkan permasalahan tersebut sehingga tidak terjadi lagi dalam proses pelayanan *check-in* kepada penumpang, serta dapat menimbulkan dampak negatif terhadap citra dan *profesionalisme* dari pihak Citilink. Penting bagi pihak terkait untuk melakukan evaluasi dan tindak lanjut terhadap pemeriksaan mesin printer *boarding pass* tersebut sehingga membuat operasional menjadi lebih baik dan tidak merugikan pihak manapun.

Berdasarkan permasalahan yang ada yaitu gangguan mesin printer *boarding pass* dapat menimbulkan dampak negatif yaitu proses pelayanan kepada penumpang yang memakan waktu lama dan antrean panjang. Oleh karena itu, penting bagi pihak terkait untuk mengambil langkah-langkah proaktif dalam mengatur semua peralatan yang digunakan untuk melakukan pelayanan kepada penumpang dan citra dari pihak Citilink, guna mencegah hal-hal yang tidak diinginkan tersebut.

#### 4.5 Penyelesaian

Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih optimal oleh pihak Citilink dan petugas *check-in counter* dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang, langkah-langkah berikut dapat dilakukan. Berdasarkan tugas dan tanggung jawab utama dari pihak Citilink dan kerja sama dengan Gapura sebagai *ground handling* petugas *check-in counter*, perlu adanya penekanan tambahan pada fungsi pengawasan untuk memastikan efektivitasnya. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan dapat berjalan secara optimal, meningkatkan pelayanan diantaranya sebagai berikut:

1. Pemeriksaan dan pemeliharaan mesin secara rutin sesuai SOP

Mesin printer *boarding pass* harus dilakukan pemeriksaan rutin sesuai dengan SOP yang berlaku sebelum digunakan untuk operasional penerbangan, sehingga tidak terjadi peralatan yang rusak dan mengganggu dalam proses penerbangan.

2. Pengecekan peralatan kerja sebelum digunakan dalam proses *check-in*  
Sebelum melaksanakan *check-in* dalam pelayanan kepada penumpang, semua peralatan kerja harus dicek dan dalam kondisi siap digunakan.

3. Evaluasi dan peningkatan koordinasi

Pihak Gapura (*ground handling*) petugas *check-in counter* harus melakukan evaluasi secara rutin terhadap semua peralatan kerja yang digunakan dalam pelayanan operasional penerbangan kepada penumpang. Peningkatan kerjasama yang erat antara kedua belah pihak untuk mengoptimalkan pelayanan kepada penumpang secara maksimal.



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

##### **1.1.1 Kesimpulan terhadap BAB IV**

Secara keseluruhan setelah melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT CITILINK YOGYAKARTA selama dua bulan, penulis menemukan masalah yaitu gangguan mesin printer *boarding pass* dalam mencetak kartu *boarding pass* penumpang yang berisi indentitas penumpang. Kejadian ini menunjukkan perlunya evaluasi dan pemeriksaan rutin mesin printer agar operasional berjalan lancar, tidak merugikan pihak manapun, serta menjaga citra dan profesionalisme Citilink.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi pihak Citilink dan *ground handling* petugas *check-in counter* untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam menyusun laporan *On the Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

##### **1.1.2 Kesimpulan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)**

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna dan taruni Diploma III Manajemen Transportasi Udara bertujuan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya serta memberikan wawasan langsung mengenai dunia kerja di industri penerbangan. Melalui *On the Job Training* (OJT), para peserta juga diharapkan memperoleh pengetahuan tambahan yang tidak bisa didapatkan di lingkungan kelas. Selama pelaksanaannya, taruna dan taruni ditempatkan langsung di lapangan untuk mengamati dan mempelajari proses kerja personel Citilink di bawah bimbingan supervisor berpengalaman. Program ini mendapat respon positif dari personel Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, yang memberikan jawaban dan solusi terhadap pertanyaan atau keluhan peserta. Materi yang disampaikan selama *On the Job Training* (OJT) juga sesuai dengan pembelajaran sebelumnya di kelas, sehingga para peserta dapat

menjalankan program ini dengan percaya diri dan tanpa kekhawatiran akan kesalahan informasi.

Selain itu, *On the Job Training* (OJT) memberikan kesempatan kepada taruna dan taruni untuk terlibat dalam aktivitas operasional sehari-hari di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, memperluas pemahaman mereka terhadap proses kerja di industri penerbangan. Peserta dapat mempelajari praktik terbaik dari personel berpengalaman dan menghadapi tantangan nyata yang tidak ditemukan di ruang kelas. Dengan demikian, *On the Job Training* (OJT) menjadi sarana yang efektif untuk mengasah keterampilan praktis, memperluas wawasan, dan membangun jaringan profesional. Dengan dukungan bimbingan yang memadai dan lingkungan kerja yang mendukung, para taruna dan taruni diharapkan mampu memanfaatkan pengalaman ini secara optimal untuk mempersiapkan diri mereka memasuki dunia kerja dengan kompetensi dan pemahaman yang kuat terhadap industri penerbangan.

## 1.2 Saran

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang berlangsung selama kurang lebih dua bulan di beberapa unit CITILINK di Bandar Udara Internasional Yogyakarta penulis memiliki beberapa masukan yang diharapkan apabila diterapkan bisa membantu perkembangan bandar udara baik untuk SDM maupun pengoperasian dilapangan. Saran penulis antara lain:

### 1.2.1 Saran terhadap BAB IV

Melalui laporan *On the Job Training* (OJT), masukan terkait permasalahan untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang yang lebih optimal, pihak Citilink dan juga *ground handling* petugas *check-in counter* disarankan untuk mengimplementasikan beberapa langkah strategis. Pertama, melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan peralatan *ground handling* pada unit *check-in counter* yaitu mesin printer *boarding pass* secara rutin untuk memastikan bahwa peralatan tersebut layak untuk digunakan dalam operasional penerbangan sesuai dengan SOP. Kedua, melakukan pengecekan terhadap peralatan sebelum memulai dalam operasional penerbangan supaya pada saat proses berlangsung tidak terjadi insiden maupun eksiden dalam operasional penerbangan. Ketiga, melakukan evaluasi dan koordinasi lebih lanjut antara

pihak Citilink dan *ground handling* (Gapura) petugas *check-in counter*. Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan efektivitas proses operasional, tetapi juga mencegah potensi gangguan operasional dan meningkatkan citra baik kepada penumpang maskapai Citilink di bandar udara internasional yogyakarta.

### 1.2.2 Saran Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Ada beberapa saran yang dapat diberikan dari Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam pelayanan, keselamatan dan keamanan penerbangan, yaitu:

1. Meningkatkan kerjasama antara Politeknik Penerbangan Surabaya, Citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dan bandara atau perusahaan penerbangan lainnya untuk memastikan terselenggaranya pelatihan yang terintegrasi dan berkesinambungan.
2. Diharapkan agar durasi pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) bisa diperpanjang menjadi lebih dari dua bulan, mengingat waktu tersebut dianggap kurang memadai untuk mendalami pengetahuan dan mengatasi permasalahan di lapangan. Selain itu, keberadaan banyaknya unit tugas yang harus diselesaikan menjadi faktor penting untuk mendukung peningkatan durasi *On the Job Training* (OJT) ini.
3. Pihak Angkasa Pura Indonesia hendaknya bisa memproses pembuatan pas bandar udara lebih cepat, dikarenakan dalam pembuatannya memakan waktu 1 bulan dikarenakan adanya tanggal merah dalam memperingati hari raya waisak pada tanggal 12 dan 13 mei, namun hendaknya agar tetap dipercepat. Karena dengan adanya pembuatan pas bandara yang cukup lama kegiatan *On the Job Training* (OJT) menjadi terpotong selama 1 bulan, hal ini sangat merugikan penulis karena waktu belajar menjadi lebih sedikit dari seharusnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- ANNEX 14 pada (*International Civil Aviation Organization, 2022*)
- Idrus L. (2019). *EVALUASI DALAM PROSES PEMBELAJARAN*.
- KP 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil.* (n.d.).
- Nomor: SKEP/347/XII/1999 (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1999) tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara
- Pamungkas, I., Tri Irawan, H., Basuki, M., Elba Ridha, A., Agam Syahputra, R., & Okta Widarta, F. (2023). Metode Analisis Risiko Kerusakan Mesin Produksi di Indonesia: Literature Review. In *Jurnal INVASI: Industri dan Inovasi* (Vol. 1). <http://jurnal.utu.ac.id/invasi/>
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9.* (n.d.).
- Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014
- PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan Standart Operation Procedure unit Terminal Inspection Services.* (n.d.).
- Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 (Presiden Republik Indonesia, 2009)
- Waro'ah Hardianika. (2023). *PENERAPAN SISTEM SELF CHECK-IN DALAM EFISIENSI PELAYANAN CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA.*
- Wawan Riyanta. (2019). IMPLEMENTASI PENGGUNAAN SCAN BARCODE BOARDING PASS. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12, 127.

## LAMPIRAN

### Lampiran Logbook Kegiatan OJT

#### A. Operation/Ramp/Avsec/Cargo

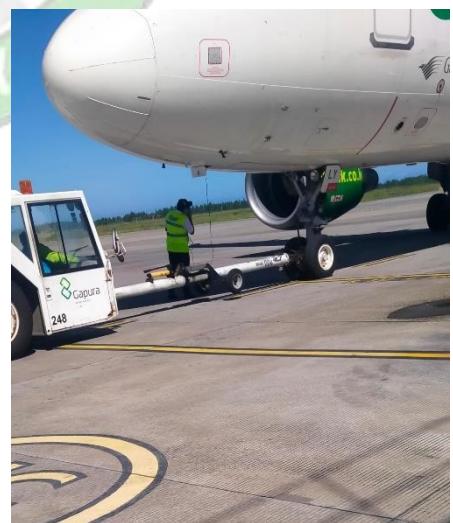
		<b>LOG BOOK</b> <b>ON THE JOB TRAINING</b> <b>MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA</b> <b>POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</b>	Bulan : <b>JUNI</b>  Minggu Ke-5 <b>(KELIMA)</b>																																
<b>A. UNIT KERJA : FLIGHT OPERATION</b>																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">HARI</th> <th style="text-align: center;">TANGGAL</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">KEGIATAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SELASA</td> <td>27-05-25</td> <td colspan="2">Mempelajari tentang pengenalan tugas dari unit flight operation, yaitu memahami peran dan struktur unit tersebut. Selain itu, juga mempelajari tugas dan tanggung jawab dari <i>Flight Operation Officer (FOO)</i>, termasuk peran penting <i>flight dispatcher</i> dalam memastikan kelancaran operasi penerbangan, serta <i>loadshetter</i> yang bertanggung jawab dalam pengisian dan perhitungan beban muatan pesawat.</td> </tr> <tr> <td>RABU</td> <td>28-05-25</td> <td colspan="2">Mempelajari tentang cara pengisian <i>ramp activity checklist</i>, yaitu memahami isi dan fungsi dari <i>checklist</i> tersebut dalam memastikan seluruh aktivitas di area ramp dilakukan sesuai prosedur. Selain itu, dilakukan juga pembelajaran mengenai tanggung jawab <i>flight dispatcher</i> dalam melakukan verifikasi dan pelaporan kegiatan ramp.</td> </tr> <tr> <td>KAMIS</td> <td>29-05-25</td> <td colspan="2">Melaksanakan kegiatan pengisian <i>ramp activity checklist</i>, yaitu secara langsung mengisi <i>checklist</i> dengan pendampingan dari <i>flight dispatcher</i>. Dalam kegiatan ini, dipelajari cara pencatatan aktivitas mulai dari proses <i>block on</i> hingga <i>block off</i>, serta memastikan setiap kegiatan ramp sesuai standar keselamatan dan prosedur operasional yang berlaku.</td> </tr> <tr> <td>JUMAT</td> <td>30-05-25</td> <td colspan="2">Melaksanakan observasi kegiatan briefing oleh <i>FOO</i>, yaitu menyaksikan secara langsung proses pemberian briefing oleh <i>FOO</i> kepada pilot di dalam cockpit. Observasi ini mencakup komunikasi mengenai kondisi penerbangan, informasi cuaca, rute, serta prosedur khusus yang harus diperhatikan sebelum keberangkatan.</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN</b></td></tr> <tr> <td colspan="4">           A. Memahami Tugas dan Fungsi Unit Flight Operation            B. Menguasai Pengisian Ramp Activity Checklist            C. Memahami Proses Briefing oleh FOO         </td></tr> <tr> <td colspan="4"><b>C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):</b></td></tr> </tbody> </table>				HARI	TANGGAL	KEGIATAN		SELASA	27-05-25	Mempelajari tentang pengenalan tugas dari unit flight operation, yaitu memahami peran dan struktur unit tersebut. Selain itu, juga mempelajari tugas dan tanggung jawab dari <i>Flight Operation Officer (FOO)</i> , termasuk peran penting <i>flight dispatcher</i> dalam memastikan kelancaran operasi penerbangan, serta <i>loadshetter</i> yang bertanggung jawab dalam pengisian dan perhitungan beban muatan pesawat.		RABU	28-05-25	Mempelajari tentang cara pengisian <i>ramp activity checklist</i> , yaitu memahami isi dan fungsi dari <i>checklist</i> tersebut dalam memastikan seluruh aktivitas di area ramp dilakukan sesuai prosedur. Selain itu, dilakukan juga pembelajaran mengenai tanggung jawab <i>flight dispatcher</i> dalam melakukan verifikasi dan pelaporan kegiatan ramp.		KAMIS	29-05-25	Melaksanakan kegiatan pengisian <i>ramp activity checklist</i> , yaitu secara langsung mengisi <i>checklist</i> dengan pendampingan dari <i>flight dispatcher</i> . Dalam kegiatan ini, dipelajari cara pencatatan aktivitas mulai dari proses <i>block on</i> hingga <i>block off</i> , serta memastikan setiap kegiatan ramp sesuai standar keselamatan dan prosedur operasional yang berlaku.		JUMAT	30-05-25	Melaksanakan observasi kegiatan briefing oleh <i>FOO</i> , yaitu menyaksikan secara langsung proses pemberian briefing oleh <i>FOO</i> kepada pilot di dalam cockpit. Observasi ini mencakup komunikasi mengenai kondisi penerbangan, informasi cuaca, rute, serta prosedur khusus yang harus diperhatikan sebelum keberangkatan.		<b>B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN</b>				A. Memahami Tugas dan Fungsi Unit Flight Operation B. Menguasai Pengisian Ramp Activity Checklist C. Memahami Proses Briefing oleh FOO				<b>C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):</b>			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN																																	
SELASA	27-05-25	Mempelajari tentang pengenalan tugas dari unit flight operation, yaitu memahami peran dan struktur unit tersebut. Selain itu, juga mempelajari tugas dan tanggung jawab dari <i>Flight Operation Officer (FOO)</i> , termasuk peran penting <i>flight dispatcher</i> dalam memastikan kelancaran operasi penerbangan, serta <i>loadshetter</i> yang bertanggung jawab dalam pengisian dan perhitungan beban muatan pesawat.																																	
RABU	28-05-25	Mempelajari tentang cara pengisian <i>ramp activity checklist</i> , yaitu memahami isi dan fungsi dari <i>checklist</i> tersebut dalam memastikan seluruh aktivitas di area ramp dilakukan sesuai prosedur. Selain itu, dilakukan juga pembelajaran mengenai tanggung jawab <i>flight dispatcher</i> dalam melakukan verifikasi dan pelaporan kegiatan ramp.																																	
KAMIS	29-05-25	Melaksanakan kegiatan pengisian <i>ramp activity checklist</i> , yaitu secara langsung mengisi <i>checklist</i> dengan pendampingan dari <i>flight dispatcher</i> . Dalam kegiatan ini, dipelajari cara pencatatan aktivitas mulai dari proses <i>block on</i> hingga <i>block off</i> , serta memastikan setiap kegiatan ramp sesuai standar keselamatan dan prosedur operasional yang berlaku.																																	
JUMAT	30-05-25	Melaksanakan observasi kegiatan briefing oleh <i>FOO</i> , yaitu menyaksikan secara langsung proses pemberian briefing oleh <i>FOO</i> kepada pilot di dalam cockpit. Observasi ini mencakup komunikasi mengenai kondisi penerbangan, informasi cuaca, rute, serta prosedur khusus yang harus diperhatikan sebelum keberangkatan.																																	
<b>B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN</b>																																			
A. Memahami Tugas dan Fungsi Unit Flight Operation B. Menguasai Pengisian Ramp Activity Checklist C. Memahami Proses Briefing oleh FOO																																			
<b>C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):</b>																																			

Halaman | 2

Pada area flight operation harap dicermati dokumen penerbangan yang harus disiapkan seperti *flight plan*, *weather*, *loading instruction*, *loadsheets*, *ramp activity checklist*. Pastikan dokumen tersebut sudah disiapkan sehingga setelah *pax completed & loading unloading* selesai, pesawat dapat diberangkatkan *before schedule*. Hindari *delay* yang diakibatkan terlambatnya dokumen naik ke pesawat.

#### D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
 <b>DEDI KANEDI</b>	 <b>FADILA EKA FEBRIYANTI</b>



## B. Baggage Service/Lost & Found

 <p><b>LOG BOOK</b> ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</p>		<p>Bulan : JUNI</p> <p>Minggu Ke-1 (KESATU)</p>
<b>A. UNIT KERJA : BAGGAGE SERVICE (LOST &amp; FOUND)</b>		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	02-06-25	Mempelajari tentang pengenalan tugas unit <i>Lost &amp; Found</i> , yaitu memahami tanggung jawab unit dalam menangani barang dan bagasi penumpang yang hilang, tertinggal, atau tertukar. Selain itu, dipelajari pula alur kerja penanganan barang hilang mulai dari penerimaan laporan hingga penyelesaian kasus.
SELASA	03-06-25	Mempelajari dan mempraktikkan <i>collect Baggage Claim</i> pada penumpang dengan bagasi tercatat, yaitu melakukan pendataan klaim bagasi sesuai dengan nomor penerbangan dan identitas penumpang. Kegiatan ini juga mencakup verifikasi data penumpang dan pencocokan tag bagasi guna menghindari kesalahan dalam pengambilan bagasi.
RABU	04-06-25	Mempelajari jenis-jenis bagasi, yaitu memahami perbedaan antara bagasi tercatat, bagasi kabin, bagasi hilang, bagasi tidak terangkut, dan bagasi rusak. Selain itu, dipelajari pula cara penanganan masing-masing jenis bagasi sesuai dengan prosedur dan kebijakan maskapai.
KAMIS	05-06-25	Mempelajari sistem <i>Baggage Central Tracking Citilink</i> , yaitu sistem pelacakan bagasi terpusat yang digunakan untuk mengetahui status dan lokasi terakhir bagasi penumpang. Dipelajari cara penggunaan sistem untuk input data, pengecekan status bagasi, serta prosedur koordinasi antar bandara dalam pelacakan.
MINGGU	08-06-25	Mempelajari prosedur pelaporan apabila mendapati adanya bagasi yang hilang, yaitu memahami alur pelaporan dari penumpang ke petugas <i>Lost &amp; Found</i> , proses verifikasi data, input laporan ke sistem, dan koordinasi dengan pihak maskapai serta bandara tujuan untuk menindaklanjuti kehilangan bagasi.
<b>B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN</b>		
A. Memahami fungsi dan prosedur kerja unit <i>lost &amp; found</i> (baggage service)		
B. Menguasai proses <i>Collect Baggage Claim</i>		

Halaman | 4

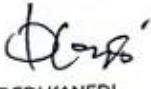


<b>C. Mengetahui pengoperasian sistem pelacakan bagasi</b>	
<b>C. CATATAN PENTING (disi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):</b>	
<p>Pada area <i>lost &amp; found</i> (baggage service) hal yang harus dilaksanakan secara konsisten adalah kegiatan <i>collect bag tag</i> sebelum pax keluar area <i>baggage claim tag</i> untuk memastikan bagasi tidak tertukar. Memahami hak-hak pax bila terjadi irregularity bagasi dan bentuk kompensasi bila terjadi bagasi hilang, rusak, terlambat pengiriman dkk.</p>	
<b>D. PENGESAHAN</b>	
<b>Tanda Tangan Pembimbing</b>	<b>Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna</b>
	
DEDI KANEDI	FADILA EKA FEBRIYANTI

### C. Customer Service

		<b>LOG BOOK</b> <b>ON THE JOB TRAINING</b> <b>MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA</b> <b>POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</b>	<b>Bulan :</b> <b>JUNI</b>  <b>Minggu Ke-2</b> <b>(KEDUA)</b>		
<b>A. UNIT KERJA : CUSTOMER SERVICE</b>					
<b>HARI</b>	<b>TANGGA L</b>	<b>KEGIATAN</b>			
SENIN	09-06-25	Mempelajari tentang pengenalan tugas dan sistem reservasi Citilink, yaitu memahami proses kerja unit reservasi, alur pemesanan tiket, serta penggunaan sistem reservasi yang berlaku. Selain itu, dipelajari pula jenis-jenis layanan reservasi yang tersedia bagi penumpang.			
SELASA	10-06-25	Melaksanakan observasi proses reservasi dan <i>reschedule</i> tiket, yaitu mengamati secara langsung proses pemesanan ulang serta perubahan jadwal penerbangan oleh petugas reservasi. Selain itu, dipelajari pula bagaimana petugas memberikan pelayanan kepada penumpang dalam melakukan perubahan data penerbangan.			
RABU	11-06-25	Mempelajari regulasi dan ketentuan pelayanan reservasi tiket berdasarkan PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Dipelajari isi regulasi terkait hak-hak penumpang, kewajiban maskapai, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi dalam proses reservasi tiket.			
KAMIS	12-06-25	Memberikan layanan mengenai informasi tujuan penerbangan maupun lokasi <i>check-in</i> , yaitu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang agar proses keberangkatan berjalan dengan lancar. Selain itu, dipelajari pula cara berkomunikasi dengan penumpang sesuai standar pelayanan.			
JUMAT	13-06-25	Melayani penumpang dalam pelaksanaan <i>check-in</i> mandiri menggunakan fasilitas <i>self check-in</i> di bandar udara, yaitu membantu penumpang dalam proses penggunaan mesin <i>self check-in</i> serta memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan agar proses <i>check-in</i> berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur.			
<b>B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN</b>					
A. Memahami Tugas dan Alur Sistem Reservasi Citilink					
B. Menguasai Proses Reservasi dan Reschedule Tiket					

Halaman | 6

<b>C. Meningkatkan Kemampuan Komunikasi dengan Penumpang</b> <b>C. CATATAN PENTING</b> (dilis oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): <p>Pada area customer service, harus menguasai <i>product knowledge</i> yang akan ditawarkan kepada pax. Tugas &amp; fungsi petugas customer service merangkap ticketing yang melayani proses <i>reschedule</i>, <i>refund</i>, <i>change name</i> dll. Pada saat terjadi <i>irregularity flight</i>, pastikan pax mendapatkan hak-haknya sesuai ketentuan yang berlaku.</p>	
<b>D. PENGESAHAN</b>	
<b>Tanda Tangan Pembimbing</b>	<b>Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna</b>
 DEDI KANEDI	 FADILA EKA FEBRIYANTI



#### D. Check in Counter

 <p><b>LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</b></p>		<p>Bulan : <b>JUNI</b></p> <p>Minggu Ke-3 (KETIGA)</p>
<b>A. UNIT KERJA : CHECK-IN</b>		
<b>KEGIATAN</b>		
HARI	TANGGA L	KEGIATAN
SENIN	16-06-25	Melaksanakan kegiatan mempelajari tentang pengenalan tugas dan pelabelan bagasi, yaitu memahami proses check-in bagasi tercatat, peran petugas dalam pemberian baggage tag, serta pentingnya pelabelan yang benar untuk menjamin keamanan dan ketertelusuran bagasi hingga ke tujuan akhir. Selain itu, dipelajari pula alur pengantaran bagasi ke Hold Baggage Security Check Point (HBSCP).
SELASA	17-06-25	Melaksanakan kegiatan pelabelan bagasi dan pemisahan bagasi Out of Gauge (OOG), yaitu secara langsung membantu proses pemberian label pada bagasi penumpang serta melakukan identifikasi terhadap bagasi yang memiliki ukuran atau berat melebihi standar. Bagasi OOG dipisahkan dan ditangani secara khusus.
RABU	18-06-25	Membantu petugas untuk mengarahkan penumpang mengantarkan bagasi besar dan bagasi yang sudah telat waktu dalam <i>check-in</i> ke OOG.
KAMIS	19-06-25	Melakukan pengawasan antrian penumpang dan memberi arahan untuk efisiensi <i>check-in</i> . Menginformasikan berat maksimal bagasi kabin dan bagasi tercatat kepada penumpang. Membantu petugas melakukan <i>self check-in</i> dikarenakan sistem sedang error.
JUMAT	20-06-25	Melayani penumpang di <i>check-in counter</i> , termasuk penimbangan bagasi, pencocokan data tiket dan identitas, serta pencetakan <i>boarding pass</i> . Dan membantu petugas <i>check-in</i> dalam pelabelan bagasi. Untuk pelabelan yang ada transit, <i>priority doorside</i> dan pelabelan <i>fragile</i> (mudah pecah).
<b>B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN</b>		
A. Memahami proses pelabelan bagasi dan alur <i>check-in</i> bagasi tercatat		
B. Mengidentifikasi dan menangani bagasi Out of Gauge (OOG)		
C. Menyusun laporan kegiatan OJT secara sistematis		
<b>C. CATATAN PENTING</b> (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		

Halaman | 8

Pada area *check in counter*, harap menjadi perhatian saat dilakukan pengecekan tiket & kartu identitas pax, penyampaian security question, penimbangan bagasi secara akurat, penyampaian informasi lokasi *boarding gate* serta pelaksanaan payment excess bagage (bila ada)

#### D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
 DEDI KANEDI	 FADILA EKA FEBRIYANTI

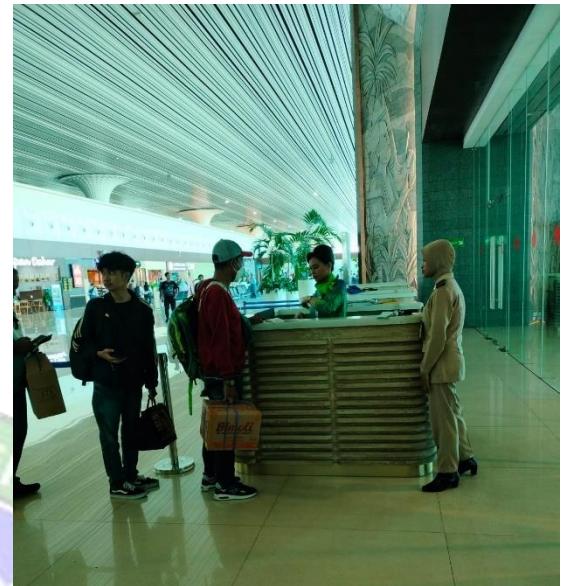


### E. Boarding Gate

		<b>LOG BOOK</b> <b>ON THE JOB TRAINING</b> <b>MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA</b> <b>POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</b>	Bulan : MEI  Minggu Ke-4 (KEEMPAT)		
<b>A. UNIT KERJA : BOARDING GATE</b>					
<b>HARI</b>		<b>TANGGAL</b>			
<b>KEGIATAN</b>					
SENIN		23-05-25			
Mempelajari tentang observasi area <i>boarding gate</i> , yaitu melakukan pengamatan pada situasi dan kondisi di area <i>boarding gate</i> . Mengamati tugas-tugas yang wajib dilakukan oleh petugas di area tersebut, mulai dari memeriksa / mencocokkan <i>boarding pass</i> dengan kartu identitas penumpang, mengatur antrian, serta memastikan kelancaran proses <i>boarding</i> . Selain itu, mencatat hal-hal penting yang ditemukan selama observasi, termasuk koordinasi antara petugas dan <i>crew</i> pesawat.					
SELASA		24-05-25			
Mempelajari tentang prosedur pelayanan <i>wheelchair</i> , yaitu memahami langkah-langkah yang dilakukan oleh petugas dalam membantu penumpang yang memerlukan kursi roda. Meliputi cara memberikan pelayanan yang aman, cepat, dan nyaman, serta prosedur untuk membawa penumpang dari <i>check-in area</i> hingga ke pintu pesawat. Selain itu, mempelajari teknik komunikasi yang sopan dan profesional kepada penumpang dengan kebutuhan khusus.					
RABU		25-05-25			
Penyelesaian Laporan OJT					
KAMIS		26-05-25			
Penyelesaian Laporan OJT					
JUMAT		27-06-25			
Penutup OJT					
<b>B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui apa saja yang menjadi tugas dari seorang petugas di <i>boarding gate</i>.</li> <li>Mengetahui prosedur pelayanan <i>wheelchair</i> kepada penumpang.</li> </ol>					

Halaman | 10

3. Mengetahui bagaimana cara dan prosedur <i>boarding management</i> agar berjalan lancar.	
<b>C. CATATAN PENTING</b> (dituliskan oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):	
<p>Pada area <i>boarding gate</i> yang menjadi perhatian antara lain pelaksanaan <i>boarding management</i> agar proses <i>boarding</i> berlangsung lebih cepat, teratur dan nyaman. Mencocokkan <i>boarding pass</i> &amp; kartu identitas untuk memastikan kesesuaian pax yang naik ke pesawat. Melakukan sweeping bagasi kabin apabila dimensi &amp; berat melebihi ketentuan yang berlaku.</p>	
<b>D. PENGESAHAN</b>	
<b>Tanda Tangan Pembimbing</b>  DEDI KANEDI	<b>Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna</b>  FADILA EKA FEBRIYANTI



## Lampiran SOP Pemeriksaan Mesin Printer *Boarding Pass*

No	Proses	Langkah Tindakan	Unit Terkait	Keterangan
1.	Pemeriksaan Harian	Memeriksa kabel daya dan koneksi printer ke sistem <i>check-in</i>	Petugas <i>Check-in</i>	Dilakukan setiap awal shift
2.	Pengecekan Status Printer	Menyalakan printer dan memeriksa status di layar/tampilan printer	Petugas <i>Check-in</i>	Pastikan tidak ada indikator error
3.	Uji Coba Cetak	Melakukan <i>test print</i> untuk memastikan hasil cetak jelas dan sesuai format	Petugas <i>Check-in</i>	Gunakan <i>template boarding pass</i>
4.	Pembersihan Ringan	Membersihkan permukaan luar dan bagian input kertas dari debu dan kotoran	Petugas <i>Check-in</i>	Gunakan kain kering dan blower
5.	Pemeriksaan Ketersediaan Kertas	Memastikan stok kertas boarding pass mencukupi selama operasional	Petugas <i>Check-in / Logistik</i>	Minimal 1 roll cadangan tersedia
6.	Pemeriksaan Berkala Mingguan	Memeriksa kondisi rol printer, <i>head printer</i> , dan mekanisme cetak	Teknisi IT / <i>Maintenance</i>	Dilakukan setiap minggu
7.	Pelaporan Gangguan	Melaporkan jika terdapat error atau kerusakan ke unit teknisi	Petugas <i>Check-in</i>	Gunakan form laporan kerusakan
8.	Penanganan Gangguan Teknis	Melakukan <i>troubleshooting</i> dan perbaikan printer sesuai SOP teknisi	Teknisi IT / <i>Maintenance</i>	Dapat melibatkan vendor jika kerusakan berat
9.	Evaluasi dan Dokumentasi	Mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan yang diambil ke dalam log operasional	Petugas <i>Check-in / Supervisor</i>	Evaluasi rutin setiap akhir minggu