







Lampiran 4 Melakukan Kegiatan di Customer Service

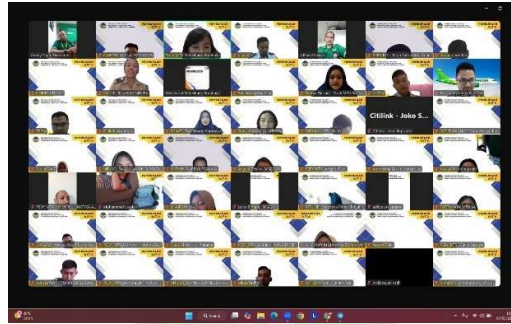


Lampiran 5 Melakukan Kegiatan di Check In Counter



Lampiran 6 Melakukan labeling bagasi penumpang

LAMPIRAN ***ON THE JOB TRAINING***



Lampiran 1 Pembukaan Kegiatan On the Job Training via Zoom



Lampiran 2 Penerimaan Mahasiswa On the Job Training



Lampiran 3 Pembelajaran tata cara briefing dengan pilot

DAFTAR PUSTAKA

International Civil Aviation Organization, Annex 14.

International Civil Aviation Organization, Annex 9.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015, tentang *Tatanan
Kebandarudaraan Nasional yang mendorong modernisasi layanan di
bandara.*

Undang-Undang No.1 Tahun 2009, tentang Penerbangan.



penumpang agar penggunaan area tersebut dapat lebih optimal.

3. Melakukan Edukasi Singkat Melalui Media Sosial

Sebagai bentuk sosialisasi, maskapai juga dapat memberikan briefing singkat melalui media sosial resmi atau pengeras suara di bandara mengenai keberadaan dan fungsi repacking area. Edukasi ini dapat membantu penumpang memahami pentingnya area tersebut dan menggunakannya secara tertib, sehingga dapat memperlancar proses check-in dan menciptakan suasana bandara yang lebih teratur.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Menurut pengamatan dan penelitian yang dilakukan oleh penulis selama melakukan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Fasilitas kerja di area *counter check-in* maskapai Citilink masih belum optimal dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada penumpang.
2. Terdapat beberapa faktor yang membuat penumpang tidak nyaman dalam melaksanakan proses *check-in* yaitu seperti tidak adanya tempat yang secara resmi digunakan untuk perapihan barang penumpang (*repacking area*)
3. Perlu penyesuaian ataupun perbaikan kembali fasilitas kerja di area *counter check-in* khususnya di maskapai citilink.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan saran yaitu sebagai berikut:

1. Penyediaan Tempat Resmi untuk repacking Area

Maskapai Citilink disarankan untuk menyediakan area khusus repacking yang bersifat permanen atau portabel di sekitar konter check-in. Tempat ini dapat berupa meja atau meja lipat yang kokoh dan mudah dijangkau oleh penumpang. Penyediaan area ini akan membantu penumpang melakukan penyesuaian barang tanpa mengganggu alur antrean, serta meningkatkan kenyamanan dan efisiensi proses check-in.

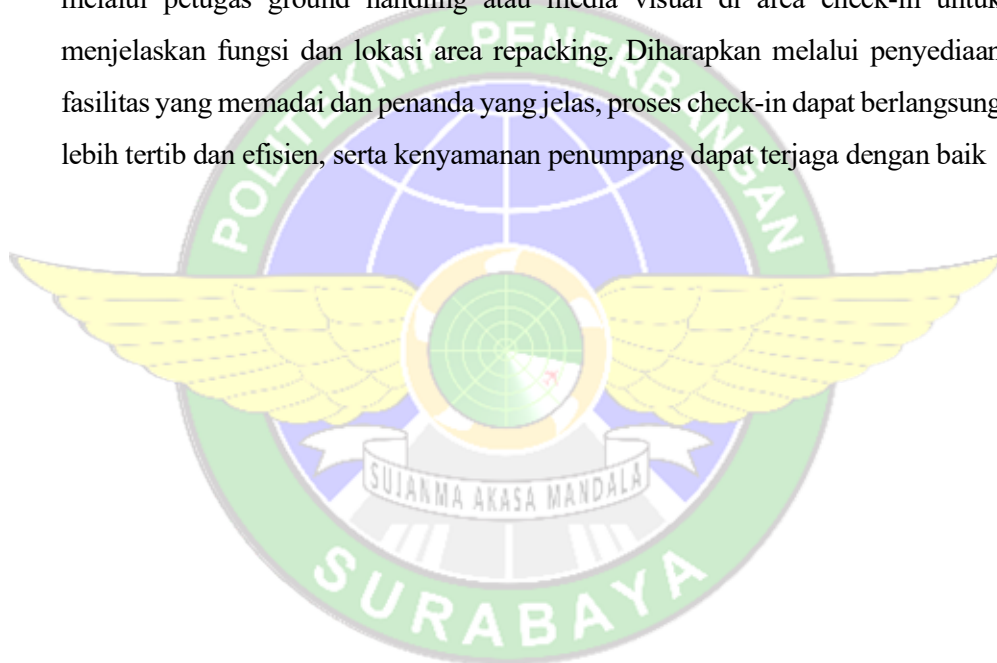
2. Pemberian Penanda Visual yang Jelas

Untuk mempermudah penumpang dalam mengenali lokasi repacking area, disarankan agar pihak maskapai atau pengelola bandara memasang penanda visual yang mencolok seperti papan informasi, stiker lantai, atau simbol universal. Penanda ini sebaiknya diletakkan di area yang strategis dan mudah dilihat oleh



Gambar 4. 6 Spanduk repacking area/repacking table

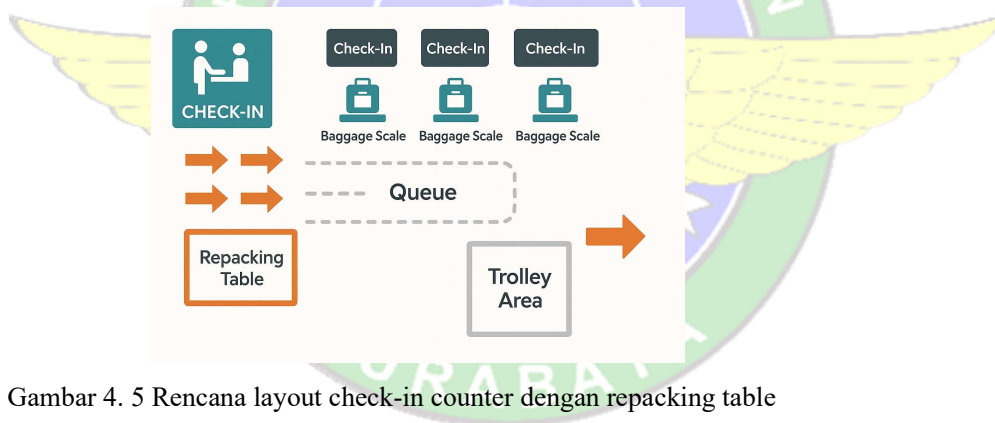
Sebagai pelengkap, maskapai juga dapat melakukan sosialisasi ringan melalui petugas ground handling atau media visual di area check-in untuk menjelaskan fungsi dan lokasi area repacking. Diharapkan melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan penanda yang jelas, proses check-in dapat berlangsung lebih tertib dan efisien, serta kenyamanan penumpang dapat terjaga dengan baik



4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan belum tersedianya penanda atau fasilitas yang secara khusus menunjukkan area repacking di konter check-in maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, diperlukan langkah penanganan yang bersifat praktis namun efektif. Penanganan ini bertujuan untuk meningkatkan keteraturan dan kelancaran proses pelayanan penumpang, khususnya pada saat terjadi kelebihan bagasi yang memerlukan penyesuaian oleh penumpang.

Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah menyediakan meja atau area khusus repacking yang ditempatkan secara strategis di dekat konter check-in, namun tidak mengganggu jalur antrean utama. Meja tersebut sebaiknya berukuran cukup luas dan kokoh agar dapat digunakan oleh lebih dari satu penumpang dalam waktu bersamaan. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa area tersebut tetap terjaga kebersihannya dan mudah diakses oleh penumpang.



Gambar 4. 5 Rencana layout check-in counter dengan repacking table

Upaya berikutnya adalah memberikan penanda visual yang jelas berupa papan informasi atau stiker arah yang menunjukkan lokasi area repacking. Penanda ini dapat dipasang di beberapa titik strategis seperti di sekitar jalur antrean, pada lantai, atau di tiang-tiang yang mudah terlihat oleh penumpang. Dengan adanya penanda yang informatif dan mudah dikenali, penumpang akan lebih terarah dan tidak lagi melakukan repacking di area antrean yang dapat menghambat kelancaran pelayanan.

terhambatnya alur pelayanan, menurunnya kenyamanan penumpang lain, serta meningkatnya beban kerja petugas yang harus mengatur ulang antrean. Selain itu, kurangnya informasi juga dapat memicu kebingungan dan kepanikan di kalangan penumpang, terutama saat waktu keberangkatan semakin dekat.

Dengan tidak adanya penanda maupun fasilitas yang mendukung kegiatan repacking secara jelas, diperlukan inisiatif dari pihak maskapai maupun pengelola bandara untuk menyediakan area repacking yang terorganisir. Penambahan meja khusus, papan informasi, serta lokasi yang strategis dapat membantu mengurangi kemacetan di area check-in counter maskapai Citilink dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.



Gambar 4. 3 Penumpukan antrian panjang saat ditemukan overbaggage



Gambar 4. 4 layout counter check-in sekarang

sesuai standar. Pasasi tidak hanya bertanggung jawab terhadap aspek teknis pelayanan, tetapi juga memiliki peran besar dalam membentuk persepsi publik terhadap kualitas layanan maskapai.

4.2 Jadwal Kegiatan *On The Job Training*

JADWAL DINAS PKL CITILINK BULAN MEI																																
No	Nama	May-25 DATE																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Candra Bayu Ardiansyah	A	A	A	A	A	A	A	A	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
2	Rizky Akbar Nur Pratama	A	A	A	A	A	A	A	A	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
3	Fahran Pandhu Pramudhita	A	A	A	A	A	A	A	A	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
4	Gorry Khurul Ain	A	A	A	A	A	A	A	A	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

Malang, 05 Mei 2025

Gambar 4. 1 Jadwal Kegiatan *On The Job Training* bulan Mei

JADWAL DINAS PKL CITILINK BULAN JUNI																																	
No	Nama	May 25 DATE																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	Candra Bayu Ardiansyah	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
2	Rizky Akbar Nur Pratama	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
3	Fahran Pandhu Pramudhita	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
4	Genny Khurul Ain	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

Malang, 01 Juni 2025

Gambar 4. 2 Jadwal Kegiatan *On The Job Training* bulan Juni

4.3 Permasalahan

Proses check-in merupakan bagian penting dalam pelayanan penumpang di bandara yang memerlukan ketertiban, kejelasan alur, dan efisiensi waktu. Salah satu tahapan yang kerap terjadi dalam proses ini adalah penyesuaian berat bagasi, terutama ketika penumpang membawa barang bawaan yang melebihi batas ketentuan maskapai. Untuk mengatasi hal tersebut, biasanya disediakan area repacking agar penumpang dapat merapikan atau memindahkan barang sebelum kembali ke konter check-in.

Namun, dalam kegiatan *On the Job Training* di konter maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, ditemukan bahwa belum tersedia fasilitas maupun penanda yang secara jelas menunjukkan area repacking. Meski terdapat meja atau ruang kosong yang berpotensi dimanfaatkan sebagai tempat repacking, tidak adanya papan petunjuk atau penanda membuat area tersebut tidak dikenali fungsinya oleh penumpang. Akibatnya, banyak penumpang melakukan proses repacking di depan konter check-in atau di area antrean, yang menimbulkan ketidakteraturan.

Kondisi ini berdampak langsung pada kelancaran proses check-in. Penumpang yang membongkar dan merapikan barang di jalur antrean menyebabkan

BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training*

4.1.1 Unit *Customer Service*

Unit *Customer Service* Maskapai adalah unit yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada penumpang sejak mereka tiba di bandara hingga proses *boarding*, serta saat kedatangan. Unit ini menjadi garda terdepan dalam membentuk citra dan reputasi maskapai karena berhubungan langsung dengan pengalaman pelanggan. Fungsi utama unit ini adalah memastikan bahwa seluruh proses pelayanan terhadap penumpang berlangsung secara ramah, cepat, informatif, dan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan oleh regulator maupun internal maskapai.

4.1.2 Unit *Check In Counter*

Unit *Check in Counter* merupakan bagian dari layanan *frontliner* maskapai yang bertugas melakukan proses awal pelayanan penumpang sebelum penerbangan. Unit ini berfungsi sebagai titik pertama interaksi langsung antara penumpang dengan maskapai, sehingga berperan penting dalam memberikan kesan pertama terhadap kualitas pelayanan. Proses *check-in* meliputi verifikasi data penumpang, penginputan data penerbangan ke dalam sistem, penerbitan *boarding pass*, serta penanganan bagasi tercatat (*check-in baggage*) sesuai dengan standar operasional dan regulasi keselamatan penerbangan.

4.1.3 Unit *Passenger Service*

Unit Pasasi atau *Passenger Service* merupakan salah satu unit penting dalam operasional pelayanan darat (*ground handling*) maskapai penerbangan yang berfokus pada penanganan penumpang sejak kedatangan di bandara hingga keberangkatan dan saat kedatangan kembali. Unit ini menjadi ujung tombak dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang baik bagi penumpang karena bertugas memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan dengan lancar, aman, dan

maksimum yang ditentukan oleh maskapai. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015, setiap penumpang memiliki jatah bagasi tertentu, dan kelebihan bagasi (*excess baggage*) dapat dikenakan biaya tambahan. Penanganan *overbaggage* yang tidak efektif dapat mengakibatkan keterlambatan penerbangan, antrian panjang, serta ketidaknyamanan bagi penumpang maupun petugas *check-in*.

3.5 Repacking Table

Repacking table merupakan fasilitas berupa meja khusus yang disediakan di area *check-in counter* untuk membantu penumpang melakukan pengaturan ulang (*repacking*) terhadap isi bagasi mereka. Fasilitas ini dapat digunakan oleh penumpang yang mengalami *overbaggage* agar mereka dapat memindahkan barang ke bagasi kabin atau mengurangi berat total bagasi yang *dicheck-in*. *Repacking table* mendukung proses *check-in* yang lebih cepat dan tertib, serta mengurangi beban kerja petugas.

3.6 Pelayanan di Check-in Counter

Check-in counter adalah tempat pertama penumpang berinteraksi dengan maskapai sebelum naik ke pesawat. Menurut Tjiptono (2012), pelayanan yang baik harus mencakup kecepatan, ketepatan, kenyamanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap permasalahan penumpang, termasuk *overbaggage*. Kualitas pelayanan di *check-in counter* sangat mempengaruhi persepsi penumpang terhadap maskapai secara keseluruhan.

3.7 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan, menurut Kotler dan Keller (2012), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil produk terhadap harapan mereka. Dalam konteks ini, penggunaan *repacking table* dapat meningkatkan kepuasan penumpang karena memberikan kemudahan dan solusi atas masalah bagasi yang mereka alami.

Merupakan proses pergerakan penumpang dari pintu masuk bandara (terminal keberangkatan) hingga masuk ke pesawat (*boarding*), serta dari pesawat menuju terminal kedatangan (*arrival*). Pengelolaan alur penumpang mencakup pengaturan fasilitas *check-in*, area tunggu, gerbang keberangkatan (*gate*), hingga *baggage claim area*.

2. Proses *Check-in*

Merupakan langkah awal administrasi yang dilakukan oleh penumpang untuk memperoleh *boarding pass* dan menyerahkan bagasi terdaftar. Proses ini dapat dilakukan secara manual (melalui petugas) maupun mandiri (*self check-in* melalui mesin atau aplikasi daring). Efisiensi proses *check-in* berpengaruh pada kecepatan alur penumpang di area keberangkatan.

3. Pemeriksaan Keamanan (*Security Screening*)

Pemeriksaan dilakukan terhadap penumpang, awak pesawat, serta barang bawaannya (*hand carry* maupun bagasi tercatat) untuk mencegah masuknya barang berbahaya atau terlarang ke dalam pesawat. Proses ini dilakukan oleh *Aviation Security* (Avsec) sesuai prosedur yang ditetapkan oleh regulator penerbangan.

4. *Boarding*

Merupakan tahap akhir sebelum penumpang memasuki pesawat. *Boarding* dilakukan di *gate* dan biasanya memerlukan verifikasi *boarding pass* serta identitas penumpang. Dalam praktik modern, *boarding* dilakukan dengan memindai *boarding pass* melalui *boarding pass scanner* untuk mempercepat proses dan meningkatkan akurasi data penumpang.

3.3 Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu proses dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Siagian (2005), efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Efektivitas dapat dilihat dari seberapa besar output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan dan rencana awal, serta seberapa efisien penggunaan sumber daya yang digunakan.

3.4 Overbaggage

Overbaggage adalah kondisi ketika berat bagasi penumpang melebihi batas

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Menurut Annex 14, *International Civil Aviation Organization* (ICIAO), Bandara atau bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instansi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat

Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dinyatakan bahwa bandara adalah kawasan di daratan dan atau di perairan dengan batas batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat pemindahan indra dan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas lainnya.

Bandara menurut PT Angkasa Pura Indonesia adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

3.2 Operasi Bandara (*Airport Operation*)

Operasi Bandara (*Airport Operation*) adalah seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pelayanan pesawat udara, penumpang, kargo, serta fasilitas pendukung lainnya dalam suatu kawasan bandar udara. Tujuan utama dari operasi bandara adalah memastikan bahwa seluruh aktivitas penerbangan dan layanan darat dapat berlangsung secara aman, efisien, tertib, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Operasi bandara mencakup kegiatan pelayanan penerbangan dan pelayanan darat, yang dijalankan oleh berbagai unit kerja seperti pengelola bandara , maskapai penerbangan, *ground handling*. Ruang lingkup operasi bandara meliputi berbagai aspek penting yang saling berkaitan, antara lain:

1. Pengelolaan Alur Penumpang

2. *SQC (Station Quality Control) Service*

SQC Service merupakan unit yang berperan dalam pengawasan mutu operasional di tingkat station bandara. Di lingkungan Citilink Malang, *SQC Service* bertanggung jawab mengawasi kesesuaian prosedur pelayanan penumpang, bagasi, dan operasional darat dengan standar yang ditetapkan oleh maskapai dan regulator penerbangan nasional/internasional, serta berkoordinasi dengan *Quality Assurance* di pusat. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa semua layanan kepada penumpang dilakukan secara aman, efisien, dan sesuai regulasi keselamatan (*safety compliance*) dan mutu pelayanan (*service excellence*).

3. *Customer Service*

Customer Service Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan informasi, bantuan, dan solusi kepada penumpang sebelum, selama, dan sesudah proses penerbangan. Fungsi ini mencakup pelayanan informasi jadwal penerbangan. Petugas *customer service* juga menjadi penghubung antara penumpang dan bagian operasional seperti *check-in counter*, *boarding gate*, dan *baggage claim*, sehingga membantu menjaga kenyamanan dan kepuasan penumpang selama berada di bandara.

4. *Aviation Security* Maskapai

Aviation Security maskapai Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh merupakan bagian dari unit pengamanan maskapai yang bertugas mendukung fungsi *Aviation Security* bandara dalam hal pemeriksaan penumpang, bagasi, serta perlengkapan pesawat yang menjadi tanggung jawab maskapai. Mereka bertugas melakukan pengawasan terhadap proses pemeriksaan barang bawaan, memastikan tidak ada barang berbahaya masuk kabin atau bagasi terdaftar, serta mendampingi *sweeping* pesawat saat *ground time*.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Citilink Station Malang

Pada gambar di atas menerangkan tentang struktur organisasi yang ada di Citilink Station Malang. Struktur organisasi terdiri dari beberapa komponen penting, yaitu tingkatan jabatan, peran, serta hubungan kerja. Setiap komponen ini saling terkait dan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Berikut penjelasan singkat mengenai tugas dan fungsi jabatan pada struktur di atas:

1. *Station Manager* Malang

Station Manager Citilink Malang merupakan pejabat tertinggi maskapai di tingkat bandara yang bertanggung jawab penuh terhadap kelancaran operasional harian penerbangan Citilink di Bandara Abdulrachman Saleh. Tugas utamanya mencakup pengawasan terhadap semua unit kerja operasional maskapai seperti *check-in*, *boarding*, layanan bagasi, dan keamanan maskapai. Selain itu, *Station Manager* berperan sebagai penghubung antara manajemen pusat Citilink dengan pihak bandara, otoritas bandara, *ground handling*, dan instansi pendukung lainnya. Ia juga bertanggung jawab atas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), penanganan kondisi tidak normal (*irregularity*), serta memastikan pelayanan yang optimal dan aman kepada penumpang.

5. Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko

Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko bertanggung jawab dalam mengelola keuangan perusahaan secara menyeluruh, termasuk perencanaan anggaran, pelaporan keuangan, pengelolaan kas, dan pengawasan terhadap investasi serta efisiensi biaya. Di samping itu, posisi ini juga mengawasi sistem manajemen risiko korporasi, yang mencakup identifikasi, evaluasi, mitigasi risiko usaha, termasuk risiko keuangan, operasional, dan kepatuhan hukum.

6. Direktur Teknik

Direktur Teknik memiliki tanggung jawab utama dalam menjamin kesiapan teknis armada pesawat Citilink. Tugasnya mencakup perawatan dan perbaikan pesawat (*maintenance & repair*), pengawasan program keselamatan teknis, kelaikudaraan, serta pengelolaan suku cadang dan bengkel perawatan (*maintenance facility*). Jabatan ini juga bertanggung jawab memastikan bahwa semua aktivitas teknis berjalan sesuai dengan peraturan keselamatan penerbangan dan memenuhi standar dari otoritas seperti DGCA (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara) dan EASA (*European Union Aviation Safety Agency*).

Struktur manajemen ini didesain untuk memastikan bahwa seluruh aspek operasional dan bisnis PT Citilink Indonesia berjalan harmonis, efisien, dan selaras dengan standar keselamatan, pelayanan, serta keberlanjutan industri penerbangan. Berikut ini adalah struktur organisasi Citilink Station Malang.

2. Direktur Niaga dan Kargo

Direktur Niaga dan Kargo bertanggung jawab atas pengelolaan strategi penjualan, pemasaran, dan pengembangan jaringan penerbangan (*network planning*) untuk segmen penumpang maupun kargo. Jabatan ini memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan pendapatan usaha melalui optimalisasi rute, manajemen pendapatan (*revenue management*), kerja sama bisnis, serta peningkatan pangsa pasar. Selain itu, direktur ini juga mengelola layanan logistik dan pengangkutan kargo udara sebagai salah satu sumber pendapatan perusahaan.

3. Direktur Operasi

Direktur Operasi bertugas mengawasi seluruh aspek operasional penerbangan Citilink, termasuk jadwal penerbangan, manajemen awak pesawat (*flight crew*), operasional darat (*ground operation*), dan pengendalian kualitas layanan. Posisi ini berperan penting dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan peraturan keselamatan dan keamanan penerbangan yang ditetapkan oleh regulator (seperti Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan ICAO). Direktur Operasi juga bertanggung jawab atas efisiensi operasi serta manajemen risiko teknis operasional.

4. Direktur Human Capital

Direktur Human Capital memegang tanggung jawab utama dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan, mulai dari rekrutmen, pengembangan kompetensi, pengelolaan kinerja, hubungan industrial, hingga kesejahteraan karyawan. Jabatan ini juga bertugas merancang strategi pengembangan budaya kerja, organisasi, serta pelatihan dan sertifikasi karyawan, khususnya untuk profesi-profesi yang diwajibkan memenuhi persyaratan regulasi aviasi nasional maupun internasional.

2.4 Struktur Organisasi Maskapai Citilink

Struktur organisasi sebagai suatu garis hierarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing. Struktur organisasi sendiri dibuat untuk kepentingan perusahaan dengan sebelumnya menempatkan orang-orang yang kompeten sesuai dengan bidang dan keahliannya. Berikut struktur organisasi maskapai Citilink.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Pusat

Berikut adalah penjelasan singkat mengenai tugas dan fungsi jabatan pada struktur manajemen PT Citilink Indonesia yang disusun menyerupai format jabatan struktural seperti contoh:

1. Direktur Utama

Direktur Utama Citilink Indonesia memegang peran tertinggi dalam struktur organisasi dan bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen dan arah strategis perusahaan. Tugas utamanya adalah memastikan pencapaian visi, misi, serta tujuan perusahaan melalui pengambilan keputusan strategis, pengawasan operasional, serta hubungan eksternal dengan pemegang saham, regulator, dan mitra bisnis. Direktur Utama juga memimpin rapat manajemen dan menjadi penentu kebijakan utama dalam pengembangan bisnis, keuangan, dan layanan maskapai.

2.3 Data Umum Maskapai Citilink

Citilink Indonesia adalah salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) yang berbasis di Indonesia dan merupakan anak perusahaan dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Didirikan pada tahun 2001 sebagai bagian dari strategi Garuda Indonesia untuk memasuki segmen pasar berbiaya rendah, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada 30 Juli 2012 setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC) dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Sejak itu, Citilink berkembang pesat dan menjadi salah satu maskapai yang diperhitungkan di industri penerbangan nasional. Citilink dikenal dengan citra dinamis dan modern, tercermin dari desain pesawat berwarna hijau segar yang melambangkan semangat muda dan layanan yang efisien. Maskapai ini mengusung slogan “*Better Fly, Citilink*” sebagai bentuk komitmen untuk memberikan pengalaman terbang yang lebih baik bagi seluruh penumpangnya.

Citilink mengoperasikan armada pesawat modern, yang sebagian besar terdiri dari Airbus A320 dan A320neo, serta Airbus A330-900 neo untuk penerbangan jarak jauh. Dengan filosofi layanan hemat biaya namun tetap menjaga kenyamanan, Citilink menawarkan penerbangan ke lebih dari 30 kota di seluruh Indonesia dan beberapa tujuan internasional seperti Kuala Lumpur, Penang, Dili (Timor Leste), dan Perth (Australia). Maskapai ini juga menawarkan berbagai layanan tambahan, seperti pemesanan makanan di dalam pesawat, pemilihan kursi, dan bagasi tambahan, yang dirancang fleksibel sesuai kebutuhan penumpang.

Di wilayah Jawa Timur, khususnya Kota Malang dan sekitarnya, Citilink berperan penting dalam mendukung konektivitas udara melalui operasionalnya di Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Kehadiran Citilink di Malang menjadi sangat strategis, mengingat tingginya mobilitas masyarakat Malang Raya baik untuk keperluan bisnis, pendidikan, wisata, maupun keluarga. Citilink secara rutin melayani rute penerbangan Malang–Jakarta (Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Halim Perdanakusuma), yang menjadi salah satu rute tersibuk dan vital untuk mendukung pertumbuhan ekonomi kawasan.

perbaikan dan pengembangan terhadap fasilitas bandara, termasuk perpanjangan *runway*, pembangunan terminal baru, serta peningkatan sistem navigasi penerbangan. Pengelolaan bandar udara ini dilakukan bersama oleh TNI Angkatan Udara dan pihak sipil di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Bandara Abdulrachman Saleh kini melayani berbagai rute penerbangan domestik seperti Halim Perdanakusuma dan Cengkareng, serta berfungsi sebagai salah satu pintu gerbang penting bagi wisatawan menuju kawasan wisata Batu dan Gunung Bromo. Pada tahun 2024, Bandara Abdulrachman Saleh termasuk dalam daftar bandara yang berada di bawah naungan *Injourney Airports*, bagian dari PT. Aviasi Pariwisata Indonesia, dalam rangka integrasi dan penguatan sektor pariwisata nasional melalui jaringan transportasi udara.

2.2 Data Umum Bandara

Tabel 2.1 Data Umum Bandar Udara Abdulrachman Saleh

No.	Keterangan	Informasi
1	Nama Bandara	Bandar Udara Abdulrachman Saleh
2	Kode IATA	MLG
3	Kode ICAO	WARA
4	Lokasi	Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur
5	Jarak ke Kota Malang	± 17 km dari pusat Kota Malang
6	Tipe Bandara	Militer dan Sipil (Komersial)
7	Pengelola	TNI AU (Lanud Abdulrachman Saleh) & Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
8	Ketinggian Bandara	± 526 meter (1.726 kaki) di atas permukaan laut
9	Panjang <i>Runway</i>	2.300 meter
10	Permukaan <i>Runway</i>	Aspal
11	Jumlah Terminal	1 Terminal Penumpang
12	Jenis Penerbangan	Domestik
13	Maskapai yang Beroperasi	Citilink, Batik Air, Garuda Indonesia, Batik Air
14	Tujuan Penerbangan	Jakarta (CGK, HLP)
15	Fasilitas Pendukung	Area parkir, ruang tunggu, <i>check in counter</i> , musholla, toilet, kantin

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Bandara



Gambar 2. 1 Terminal Bandar Udara

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang awalnya merupakan sebuah lapangan terbang militer yang dibangun oleh pemerintah kolonial Belanda pada masa pendudukan. Bandara ini terletak di Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur, sekitar 17 kilometer dari pusat Kota Malang. Pada masa penjajahan Jepang, bandara ini difungsikan sebagai basis operasi militer untuk kepentingan Angkatan Udara Kekaisaran Jepang. Setelah Indonesia merdeka, lapangan terbang ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan dijadikan sebagai pangkalan udara militer yang dikenal dengan nama Pangkalan Udara Abdulrachman Saleh, diambil dari nama salah satu tokoh pelopor AURI (Angkatan Udara Republik Indonesia), yaitu Komodor Muda Udara Abdulrachman Saleh, yang gugur dalam misi kemanusiaan di era revolusi kemerdekaan.

Penerbangan sipil di bandara ini mulai dioperasikan secara terbatas sejak tahun 1960-an, namun baru mengalami peningkatan yang signifikan pada awal tahun 2000-an, seiring dengan pertumbuhan kebutuhan transportasi udara di wilayah Malang Raya. Sejak saat itu, Bandara Abdulrachman Saleh mulai melayani penerbangan komersial reguler, yang pada awalnya dilayani oleh maskapai Garuda Indonesia dan Merpati Nusantara Airlines. Pada tahun 2010, pemerintah melalui Kementerian Perhubungan mulai melakukan berbagai

Kondisi ini menunjukkan perlunya dilakukan optimalisasi terhadap efektivitas sistem pengecekan penumpang yang ada saat ini, serta perlunya penerapan teknologi digital seperti sistem *barcode scanner* atau sistem *boarding* otomatis yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan dan perubahan letak *sweeping* kardus pada *check in counter*. Dengan perbaikan sistem ini, diharapkan proses keberangkatan dapat berjalan lebih cepat, aman, dan nyaman bagi seluruh penumpang.

1.2 Tujuan Dan Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training*

Pelaksanaan *On The Job Training* dilakukan berdasarkan suatu tujuan. Tujuan dalam pelaksanaan *On The Job Training* oleh taruna Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai syarat kelulusan taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan yang diperoleh secara langsung di lokasi OJT.
3. Membangun kepercayaan diri dalam menghadapi tantangan nyata di dunia kerja melalui pembelajaran berbasis pengalaman.
4. Memahami budaya kerja dalam pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri penerbangan.

Adapun manfaat dalam Pelaksanaan *On The Job Training* di Politeknik Penerbangan Surabaya bagi taruna sebagai berikut :

1. Mengetahui dan memahami kegiatan yang dilakukan pada saat di dunia kerja nantinya dengan berpedoman pengalaman saat *On The Job Training*.
2. Mengetahui masalah-masalah yang ada di dunia kerja serta cara penyelesaiannya.
3. Membina hubungan kerjasama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) merupakan bagian penting dalam proses pembelajaran bagi taruna D3 Manajemen Transportasi Udara. Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada para taruna agar mampu mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam situasi kerja nyata. Melalui OJT, para taruna diharapkan dapat memahami secara langsung proses operasional, manajerial, serta tantangan-tantangan yang dihadapi dalam industri penerbangan. Selain itu, program ini juga menjadi sarana peningkatan keterampilan profesional seperti analisis, komunikasi, dan pemecahan masalah, yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional di lingkungan maskapai.

Penulis melaksanakan *On The Job Training* di maskapai Citilink Station Malang yang terletak di Bandara Abdulrachman Saleh Malang, Jawa Timur. Bandara ini memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas udara wilayah Malang Raya dan sekitarnya, baik dari sisi mobilitas masyarakat maupun perkembangan ekonomi daerah. Pelaksanaan OJT dilakukan selama dua bulan, dimulai dari tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025.

Selama pelaksanaan OJT, penulis melakukan pengamatan terhadap beberapa aspek operasional di maskapai Citilink Station Malang dan menemukan adanya permasalahan pada proses efektifitas waktu penanganan penumpang di area *gate* keberangkatan. Permasalahan utama yang ditemukan adalah masih digunakannya sistem pengecekan penumpang secara manual, yang berdampak pada kurangnya efisiensi proses keberangkatan. Proses verifikasi identitas, pencocokan *boarding pass*, dan pengaturan alur masuk penumpang masih dilakukan dengan metode konvensional, sehingga menyebabkan antrian panjang, tidak efisiennya waktu, dan potensi kesalahan manusia dalam pendataan. Serta pelaksanaan *sweeping* bagasi penumpang yang berupa kardus dilakukan pada saat *boarding* sehingga penumpang harus menunggu lagi untuk label kardus tersebut sehingga tidak efisien secara waktu.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pembukaan Kegiatan On the Job Training via Zoom.....	22
Lampiran 2 Penerimaan Mahasiswa On the Job Training	22
Lampiran 3 Pembelajaran tata cara briefing dengan pilot	22
Lampiran 4 Melakukan Kegiatan di Customer Service	23
Lampiran 5 Melakukan Kegiatan di Check In Counter	23
Lampiran 6 Melakukan labeling bagasi penumpang	23



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Bandar Udara Abdulrachman Saleh	4
---	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Terminal Bandar Udara.....	3
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Pusat.....	6
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Citilink Station Malang.....	9
Gambar 4. 1 Jadwal Kegiatan On The Job Training bulan Mei.....	15
Gambar 4. 2 Jadwal Kegiatan On The Job Training bulan Juni	15
Gambar 4. 3 Penumpukan antrian panjang saat ditemukan overbaggage.....	16
Gambar 4. 4 layout counter check-in sekarang.....	16
Gambar 4. 5 Rencana layout check-in counter dengan repacking table	17
Gambar 4. 6 Spanduk repacking area/repacking table.....	18



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Dan Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	2
BAB II PROFIL LOKASI OJT	3
2.1 Sejarah Bandara	3
2.2 Data Umum Bandara	4
2.3 Data Umum Maskapai Citilink	5
2.4 Struktur Organisasi Maskapai Citilink.....	6
BAB III TINJAUAN TEORI	11
3.1 Bandar Udara.....	11
3.2 Operasi Bandara (<i>Airport Operation</i>)	11
3.3 Efektivitas	12
3.4 Overbaggage	12
3.5 Repacking Table	13
3.6 Pelayanan di Check-in Counter	13
3.7 Kepuasan Pelanggan.....	13
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	14
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	14
4.1.1 Unit Customer Service.....	14
4.1.2 Unit Check In Counter.....	14
4.1.3 Unit Passenger Service.....	14
4.2 Jadwal Kegiatan <i>On The Job Training</i>	15
4.3 Permasalahan.....	15
4.4 Penyelesaian Masalah	17
BAB V PENUTUP	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Saran.....	19
DAFTAR PUSTAKA.....	21
LAMPIRAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	22

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang pada tanggal 6 Mei 2025 hingga 30 Juni 2025 dan dapat menyelesaikan laporan *On The Job Training*. Laporan *On The Job Training* (OJT) ini merupakan salah satu syarat penilaian pendidikan di Semester 6 Diploma Tiga Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Dapat terlaksananya kegiatan *On The Job Training* ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Orang tua serta keluarga yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* dengan lancar.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, SE.,M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom.,M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Putri Aulia Adiva Rahmah, A.Md selaku pembimbing penulisan laporan *On The Job Training* (OJT).
5. Bapak Bambang Bayu Prakoso, selaku *Station Manager* Citilink Malang
6. Bapak Fajar Indra N, selaku *SQC Service* Citilink Malang
7. Bapak Deta Innaghi, selaku *Supervisor* Citilink Malang
8. Seluruh petugas lapangan yang bertugas di Citilink Station Malang, yang telah membantu serta membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan laporan *On The Job Training* ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan MTU 8 yang selalu berjuang bersama sampai berada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat membantu untuk kesempurnaan laporan *On The Job Training* ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Malang , 30 Juni 2025

FARHAN PANDHU PRAMUDHITA
NIT. 30622010

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua



BAMBANG BAYU PRAKOSO
NIK. 300563

Sekretaris



DETYA INNAGHI
NIK/ 220702008767

Anggota



PUTRI AULIA ADIVA R., A.Md.
NIP. 20020923 202210 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

LEMBAR PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI PROSES BOARDING PENUMPANG
MASKAPAI CITILINK DI GATE BANDARA
ABDULRACHMAN SALEH MALANG**

Oleh :

FARIHAN PANDHU PAMUDHITA
NIT. 30622010

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

Disetujui oleh:

Supervisor OJT



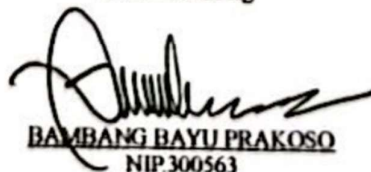
DETA INNAGHI
NIP. 720702008767

Dosen Pembimbing



PUTRI AULIA ADIVA RAHMAH
NIP. 20020923 202210 2 001

Mengetahui *Station Manager*
Citilink Malang



BAMBANG BAYU PRAKOSO
NIP. 300563

**EFEKTIVITAS *REPACKING TABLE* DALAM PENANGANAN
PENUMPANG *OVERBAGGAGE* DI AREA *CHECK-IN*
COUNTER CITILINK ABDURAHMAN SALEH
MALANG
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 30 Juni 2025**



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