

**STUDI ANALISIS INDIKASI KEBIASAAN BURUK
PENUMPANG YANG TERJADI PADA STAF DI LUGGAGE
DAN LOST AND FOUND CITILINK BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 05 Mei- 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

FORTUNATA DOS REIS PINTO
NIT. 30622011

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRASPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**STUDI ANALISIS INDIKASI KEBIASAAN BURUK
PENUMPANG YANG TERJADI PADA STAF DI LUGGAGE
DAN LOST AND FOUND CITILINK BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 05 Mei - 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

FORTUNATA DOS REIS PINTO
NIT. 30622011

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRASPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PESETUJUAN

**STUDI ANALISIS INDIKASI KEBIASAAN BURUK PENUMPANG YANG
TERJADI PADA STAF DI LUGGAGE DAN LOST AND FOUND
CITILINK BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Oleh :
FORTUNATA DOS REIS PINTO
NIT. 30622011

Program Studi DIII Manajemen Trasportasi 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*.

Disetujui Oleh :

Supervisor



PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
NIP. 302623

Dosen Pembimbing



ITTABIANA NABAWIYATI, A.Md
NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,
Station Manager
PT Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



ISFANDI IBRAHIM
NIP. 301124

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 juli 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Ketua



ISFANDI IBRAHIM
NIK.301124

Sekretaris



PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
NIK.30623

Anggota



ITTABIANA NABAWIYATI, A.Md.
NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya selama 2 bulan sejak tanggal 05 Mei 2025 sampai dengan tanggal 04 Juli 2025.

Praktek kerja lapangan atau *On the Job Training* ini adalah gambaran sesungguhnya kondisi kerja lapangan dan pengaplikasian langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah didapatkan dan dipelajari selama mengikuti pendidikan di kelas maupun di laboratorium secara teori maupun praktik.

On the Job Training ini juga dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan kelulusan pada program pendidikan D III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII. Penulis juga banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru di dunia penerbangan terutama dibidang manajemen transportasi udara.

Selama penyusunan laporan ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

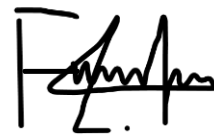
1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua Orang tua yang telah memberikan ridho, restu, do'a, dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Isfandi Ibrahim selaku Station Manager PT. Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya .
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Mbak Ittabiana selaku Pembimbing penulisan laporan OJT ini.
7. Bapak Paulus Alent selaku supervisor PT. Citilink saya yang telah membimbing selama pelaksanaan on the job training.
8. Seluruh Staff, Senior dan Karyawan di Unit FLOPS dan *Ground Handling*.

9. Seluruh dosen dan staf civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
10. Seluruh pegawai pasasi, *ground handling*, dan FOO dari PT. Garuda Angkasa yang telah memberikan ilmu dan pengalaman baru selama pelaksanaan *On the Job Training*.
11. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU VIII yang sama-sama berjuang sampai akhirnya berada di titik ini.

Dalam penulisan laporan ini tentunya masih terdapat banyak kesalahan. 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.

Surabaya, 02 juli 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fortunata' followed by a stylized surname.

Fortunata Dos Reis Pinto

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II | 4 |
| PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING..... | 4 |
| 2.1 Sejarah Singkat..... | 4 |
| 2.1.1 Sejarah singkat PT. Citilink Indonesia | 4 |
| 2.1.2 Sejarah Singkat Bandara Udara Internasional Juanda..... | 5 |
| 2.2 Daftar Umum..... | 6 |
| 2.2.1 Profil Perusahaan..... | 6 |
| 2.2.2 Logo Citilink | 7 |
| 2.2.3 Visi dan Misi | 7 |
| 2.3 Struktur Organisasi..... | 8 |
| BAB III..... | 10 |
| TINJAUAN TEORI | 10 |
| 3.1 Teori-Teori Penunjang..... | 10 |
| 3.1.1 Pengertian Pelayanan Bagasi dan <i>Lost and Found</i> | 11 |
| 3.1.2 Pengertian Perilaku Penumpang dalam Layanan Penerbangan | 11 |
| 3.1.3 Dampak Perilaku Penumpang terhadap Staf Pelayanan | 12 |
| BAB IV | 14 |
| PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING..... | 14 |
| 4.1 Lingkup Pelaksanaan On The Job Training | 14 |
| 4.1.1 Unit <i>ground handling</i> | 14 |
| 4.1.2 Unit flight operation post (FLOPS)..... | 16 |
| 4.1.3 Unit Check in Counter..... | 18 |
| 4.1.4 Cargo | 21 |
| 4.2 Jadwal Pelaksanaan | 21 |
| 4.2.1 Jadwal Pelaksanaan | 21 |
| 4.3 Permasalahan..... | 23 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 4.4 Penyelesaian Masalah | 24 |
| BAB V | 25 |
| PENUTUPAN..... | 25 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 25 |
| 5.2 Saran..... | 25 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4. 1 Kegiatan di unit ground handling | 16 |
| Gambar 4. 2Kegiatan di unit FLOPS | 18 |
| Gambar 4. 3Check-in counter | 20 |
| Gambar 4. 4Jadwal pelaksanaan OJT bulan Mei 2025 | 22 |
| Gambar 4. 5Jadwal pelaksanaan OJT bulan Juni awal 2025 | 22 |
| Gambar 4. 6Jadwal pelaksanaan OJT bulan juni akhir 2025 | 23 |
| Gambar 4. 7Penyimpanan bagasi tertingga..... | 23 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|---|
| Tabel 2. 1Profil Perusahaan PT. Citilink IndonesiaTabel..... | 6 |
|--|---|

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) adalah suatu rangkaian kegiatan yang merupakan bagian dari Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian). Tujuan OJT adalah untuk memberikan pemahaman taruna yang lebih baik tentang pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya. Diharapkan juga dapat membantu taruna berkembang menjadi individu yang kompeten, terutama dalam hal penerbangan. Perkembangan industri penerbangan internasional, regional, dan nasional sangat berdampak pada pengadaan dan pertumbuhan layanan penerbangan di Indonesia. Di era modern ini, industri penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat seiring dengan perkembangan transportasi global, yang merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat. Penerbangan di Indonesia sendiri terus berkembang, mulai dari bandara besar hingga bandara di berbagai pulau kecil.

On the Job Training (OJT) adalah syarat kelulusan taruna. OJT disesuaikan dengan kurikulum setiap program studi dan bertujuan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang dipelajari selama perkuliahan ke dunia kerja nyata, baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait. Praktek kerja lapangan diharapkan membantu calon tenaga manajemen transportasi udara ini menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang muncul dan dihadapi selama pelatihan kerja lapangan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas memberikan layanan transportasi udara. Latihan kerja pada suatu bandar udara yang telah ditentukan bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang terampil, cakap, dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Pendidikan dan pelatihan diberikan melalui tatap muka di kelas dan praktik di laboratorium. Teori-teori yang dipelajari digunakan dalam kegiatan *On the Job Training*. Tujuan dari pelaksanaan *On the Job Training* adalah agar para taruna dapat menerapkan pengetahuan yang mereka pelajari dalam praktik mereka pada generasi berikutnya dalam bidang manajemen transportasi udara.

On the Job Training berlangsung di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Diharapkan melalui OJT ini, taruna dapat menggunakan semua aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan menyelesaikan masalah. Salah satu cara untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara untuk menjadi manajer yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab atas pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan adalah melalui pelatihan di tempat kerja. Diharapkan bahwa taruna akan memiliki pengalaman menerapkannya di tempat kerja.

1.2 Maksud dan Tujuan

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
3. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

Adapun maksud dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT (*On the Job Training*).
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 OJT (*On the Job Training*).
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 yang terdapat di Bandara Udara lokasi *On the Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja pasasi, FOO, dan *gound handling*

BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah singkat PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012, Tambahan No. 6.

Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Pernyataan Keputusan Para pemegang Saham PT. Citilink Indonesia No. 04 tanggal 12 Oktober 2022 jo. No. 13. tanggal 09 Februari 2023 yang keduanya dibuat di hadapan Arry Supratno, S.H., Notaris di Jakarta, dan perubahan Anggaran Dasar dimaksud telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM (“Kemenkumham”) masing-masing berdasarkan Keputusan Kemenkumham Nomor: AHU-0081329.AH.01.02.Tahun 2022 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Citilink Indonesia tertanggal 10 November 2022 yang telah didaftarkan pada Daftar Perseroan Nomor AHU0225379.AH.01.11.Tahun 2022 tanggal 10 November 2022 dan Nomor: AHU-0013729.AH.01.02 Tahun 2022 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT. Citilink Indonesia tertanggal 03 Maret 2023 yang telah di daftarkan pada Daftar Perseroan Nomor AHU-0044346.AH.01.11.Tahun 2023 tanggal 03 Maret 2023.

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”. Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier (LCC)* yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki Perusahaan.

2.1.2 Sejarah Singkat Bandara Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda (IATA: SUB, ICAO: WARR) adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia. Kini bandara ini menjadi bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta dan Bandara Ngurah Rai di Denpasar. Bandara ini terletak sekitar 12 km dari pusat Kota Surabaya dan melayani wilayah Surabaya. Bandar Udara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari nama Djuanda Kartawijaya, perdana menteri Indonesia terakhir yang menyarankan pengembangan bandara ini.

Bandar udara ini dibuka pada tanggal 7 Februari 1964 sebagai pangkalan udara angkatan laut Indonesia. Bandara ini menggantikan bandara sebelumnya di Morokrembangan dekat pelabuhan Surabaya. Pada awalnya bandara ini digunakan sebagai pangkalan Armada Ilyushin Il-28 dan Fairey Gannet milik TNI Angkatan Laut. Dalam perkembangannya, bandara ini digunakan untuk penerbangan sipil.

Sejak Januari 1985 pengoperasian bandara ini ditangani oleh PT Angkasa Pura I. Pada tanggal 28 Desember 1990 Bandara Juanda memperoleh status bandara internasional setelah dibukanya terminal internasional. Sebelumnya,

sejak Desember 1987 bandara ini melayani penerbangan ke Singapura, Kuala Lumpur, Hongkong, Taipei, dan Manila.

Bandar Udara Internasional Juanda memiliki dua terminal, yaitu terminal 1 dan terminal 2. Bangunan terminal 1 merupakan terminal yang digunakan untuk penerbangan domestik. Terminal 1 merupakan terminal yang baru dibuka pada bulan Oktober 2006. Bangunan ini memiliki kapasitas 8 juta penumpang per tahun. Pada terminal satu ini terdapat 13 garbarata. Maskapai yang beroperasi pada terminal 1, yaitu Garuda Indonesia, Air Asia, Pelita Air, Citilink Indonesia, Batik Air, Lion Air, Super Air Jet, Sriwijaya Air, Wings Air, AIRFAST Indonesia, Susi Air, Pegasus Air Services, dan NAM Air.

Terminal 2 merupakan terminal yang dibangun dengan merobohkan bangunan terminal lama. Terminal 2 dibuka pada 14 Februari 2014. Terminal 2 dapat menampung kapasitas 6 juta penumpang per tahun. Terminal 2 digunakan untuk penerbangan internasional. Maskapai yang beroperasi pada terminal 2, yaitu Garuda Indonesia, Singapore Airline, Citilink Indonesia, Malaysia Airlines, Scoot Air, Cathay Pasific, Batik Air, dll.

2.2 Daftar Umum

2.2.1 Profil Perusahaan

Tabel 2. 1 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

| | | |
|-------------------|---|--|
| Nama Perusahaan | : | PT. Citilink Indonesia |
| Alamat Perusahaan | : | Komplek Juanda Bisnis Center (JBC) Blok C1 No. 2 Jl. Raya Juanda, Desa Sawotratap, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidorajo, Jawa Timur, 61254 |
| Telepon | : | + 62 31 8553887 |
| Fax | : | +62 31 8547222 |
| Website | : | www.citilink.co.id |
| Facebook | : | Citilink Indonesia |
| Twintter | : | @Citilink |



Gambar 2. 1 Logo Citilink

2.2.2 Logo Citilink

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen. Citilink juga menggunakan dominasi warna hijau dan lime untuk pewarnaan seragam baru awak kabin ini. Warna hijau merepresentasikan kejayaan, kebesaran, keseimbangan, dan kedamaian.

2.2.3 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

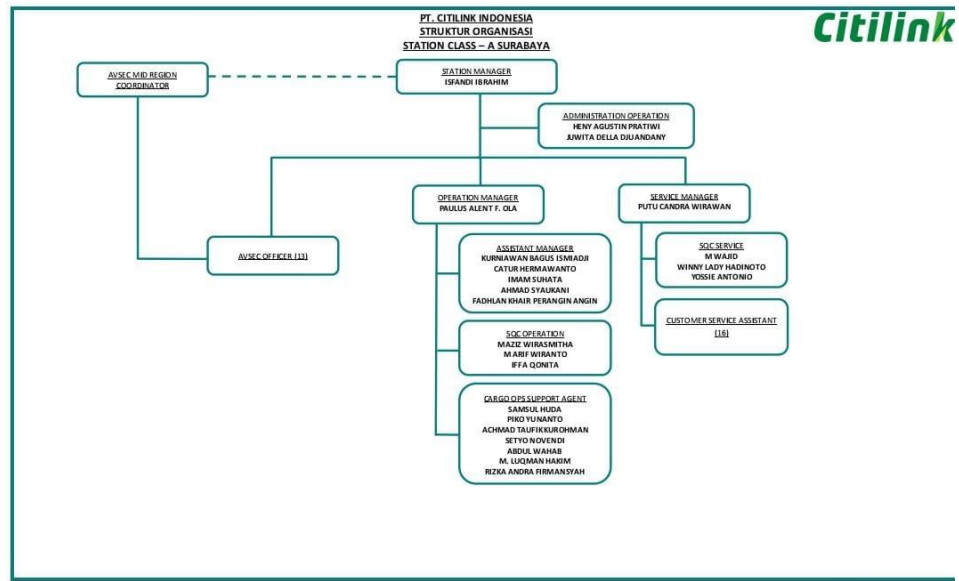
a. Visi

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

b. Misi

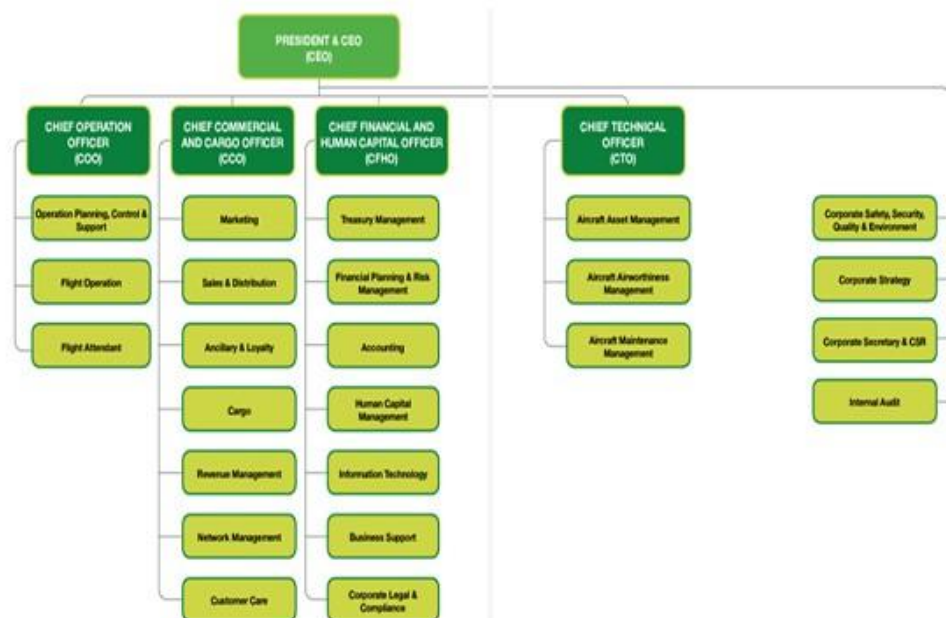
Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2Struktur organisasi PT. Citilink station Bandara Juanda Surabaya

(sumber penulisan)



Gambar 2. 3Struktur organisasi PT. Citilink

(sumber penulisan)

Struktur organisasi perusahaan dipimpin oleh President & Chief Executive Officer(CEO) yang membawahi empat pejabat utama, yaitu:

- Chief Operation Officer (COO): Bertanggung jawab atas perencanaan operasional, operasi penerbangan, dan manajemen awak kabin.
- Chief Commercial and Cargo Officer (CCO): Mengelola pemasaran, penjualan, layanan pelanggan, loyalitas, kargo, dan manajemen jaringan.
- Chief Financial and Human Capital Officer (CFHO): Menangani keuangan, perencanaan risiko, sumber daya manusia, teknologi informasi, dan kepatuhan hukum.
- Chief Technical Officer (CTO): Mengelola aset pesawat, kelayakan udara, dan pemeliharaan pesawat. Unit pendukung seperti Corporate Safety, Security, Quality & Environment, Corporate Strategy, Corporate Secretary & Corporate Social Responsibility (CSR), serta Internal Audit juga berada langsung di bawah CEO.

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Teori-Teori Penunjang

Dalam industri penerbangan, pelayanan bagasi serta layanan kehilangan atau *Lost and Found* merupakan salah satu aspek krusial dalam menunjang kepuasan dan kenyamanan penumpang. Staf yang bekerja di unit ini bertanggung jawab untuk menangani berbagai permasalahan yang berkaitan dengan keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan bagasi, serta memberikan penanganan keluhan dan klaim dengan sikap profesional, cepat, dan akurat. Namun, dalam kenyataannya, proses pelayanan sering kali mengalami kendala yang tidak disebabkan oleh sistem atau staf itu sendiri, melainkan oleh perilaku penumpang yang kurang memahami prosedur penanganan bagasi. Beberapa kebiasaan buruk yang kerap ditemukan antara lain adalah kelalaian penumpang dalam memperhatikan label bagasi mereka, ketidaktahuan akan prosedur transit, hingga sikap tidak kooperatif saat melakukan pelaporan, seperti datang dalam keadaan emosi, menuntut kompensasi secara tidak proporsional, serta menyampaikan keluhan dengan kata-kata kasar yang mengarah pada pelecehan verbal terhadap staf.

Situasi tersebut dapat menimbulkan tekanan psikologis yang tinggi bagi staf yang harus tetap menjaga profesionalitas dan ketenangan dalam menghadapi situasi penuh tekanan. Akibatnya, performa kerja staf bisa terganggu, termasuk dalam hal pengambilan keputusan, ketelitian dalam pencatatan, serta komunikasi lanjutan dengan pihak maskapai atau bandara lainnya. Jika kondisi ini terus dibiarkan tanpa adanya solusi konkret, maka bukan hanya pelayanan yang menjadi kurang optimal, tetapi juga risiko burnout dan stres kerja bagi staf akan meningkat. Oleh karena itu, penting dilakukan sebuah studi analisis yang mengidentifikasi pola-pola kebiasaan buruk penumpang tersebut secara sistematis. Studi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai dinamika interaksi antara penumpang dan staf *Lost and Found* Citilink di Bandara Internasional Juanda Surabaya, serta mencari solusi preventif dan kuratif guna menciptakan sistem pelayanan yang lebih kondusif, efisien, dan humanis bagi semua pihak yang terlibat.

3.1.1 Pengertian Pelayanan Bagasi dan *Lost and Found*

Pelayanan bagasi merupakan salah satu komponen vital dalam operasional penerbangan yang berperan dalam menjamin kelancaran proses penerimaan, pemrosesan, pengangkutan, dan penyerahan bagasi penumpang, baik saat keberangkatan maupun kedatangan. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk memastikan bahwa seluruh bagasi ditangani dengan aman, cepat, dan tepat sesuai tujuan akhir penerbangan. Dalam praktiknya, pelayanan bagasi tidak hanya terbatas pada proses pengangkutan, tetapi juga mencakup penyelesaian berbagai permasalahan yang dapat timbul, seperti kehilangan, kerusakan, hingga bagasi yang tertinggal.

Salah satu sub-layanan penting dalam sistem ini adalah *Lost and Found*, yaitu unit yang bertugas menangani laporan kehilangan, pertukaran, atau salah kirim bagasi. Berdasarkan ketentuan dari *International Civil Aviation Organization (ICAO)* dan standar maskapai, layanan *Lost and Found* melibatkan proses administratif dan operasional, seperti pencatatan laporan, verifikasi dokumen, pelacakan bagasi melalui sistem komputerisasi, serta koordinasi lintas unit untuk menemukan dan mengembalikan bagasi kepada pemiliknya. Layanan ini juga mencakup penanganan barang yang tertinggal di area bandara atau dalam pesawat. Oleh karena itu, fungsi *Lost and Found* tidak hanya sebagai pusat penyelesaian masalah, tetapi juga menjadi tolok ukur kualitas pelayanan maskapai dan pengelola bandara.

Staf yang bekerja di unit ini dituntut memiliki keterampilan komunikasi yang baik, ketelitian, kesabaran, serta kemampuan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien. Pelayanan yang profesional dan responsif di bagian ini akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang serta citra positif perusahaan penerbangan secara keseluruhan.

3.1.2 Pengertian Perilaku Penumpang dalam Layanan Penerbangan

Perilaku penumpang dalam dunia penerbangan mengacu pada sikap, tindakan, dan *respon* penumpang selama berinteraksi dengan layanan dan staf penerbangan, baik di darat maupun di udara. Dalam konteks pelayanan bagasi dan *Lost and Found*, perilaku penumpang menjadi salah satu faktor penting yang

memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Perilaku ini bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat pemahaman terhadap prosedur penerbangan, kondisi emosional saat menghadapi kehilangan bagasi, maupun ekspektasi terhadap layanan maskapai. Penumpang yang kurang memahami alur dan prosedur klaim sering kali bersikap tidak kooperatif, seperti marah secara berlebihan, menyalahkan staf tanpa dasar, tidak membawa dokumen pendukung, atau bahkan mengabaikan informasi penting terkait label bagasi dan prosedur transit.

Menurut teori perilaku konsumen, interaksi negatif dapat terjadi ketika ekspektasi layanan tidak sesuai dengan realita yang diterima oleh pelanggan. Hal ini sangat relevan dalam layanan *Lost and Found*, di mana sebagian penumpang merasa kecewa dan frustrasi atas situasi yang dialaminya, dan kemudian menyalurkan emosi tersebut kepada staf. Perilaku seperti ini dapat memengaruhi efektivitas kerja staf serta menciptakan lingkungan kerja yang kurang kondusif. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan penerbangan untuk memberikan edukasi kepada penumpang tentang prosedur penanganan bagasi, serta memperkuat kemampuan komunikasi dan manajemen emosi pada staf layanan, agar konflik dapat diminimalisasi dan proses penyelesaian dapat berjalan lebih baik.

3.1.3 Dampak Perilaku Penumpang terhadap Staf Pelayanan

Perilaku penumpang yang tidak kooperatif dan cenderung agresif dalam situasi kehilangan bagasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kondisi psikologis dan kinerja staf yang bertugas di bagian *Lost and Found*. Dalam situasi stres tinggi, seperti saat menghadapi penumpang yang marah atau tidak sebar, staf diharuskan tetap bersikap tenang, profesional, dan mengikuti prosedur dengan tepat. Namun, tekanan emosional yang datang secara terus-menerus dapat memicu kelelahan mental (*burnout*), menurunnya motivasi kerja, serta meningkatnya risiko kesalahan dalam proses administrasi atau pelayanan. Hal ini tentunya dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan dan memperbesar potensi terjadinya konflik lanjutan.

Menurut Robbins (2003), lingkungan kerja yang tidak kondusif akibat tekanan dari eksternal, seperti perilaku konsumen yang kasar, dapat menurunkan kepuasan kerja dan menyebabkan stres kronis pada karyawan. Dalam konteks pelayanan *Lost and Found*, staf menjadi pihak pertama yang berinteraksi dengan penumpang yang mengalami kehilangan, sehingga mereka harus memiliki keterampilan komunikasi interpersonal, pengendalian emosi, serta ketahanan terhadap tekanan. Jika tidak dikelola dengan baik, tekanan ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga dapat merusak reputasi perusahaan secara keseluruhan akibat menurunnya kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, penting bagi manajemen maskapai untuk memberikan dukungan psikologis, pelatihan penanganan pelanggan sulit (*handling difficult passengers*), serta sistem kerja yang memungkinkan staf mendapatkan waktu pemulihan yang cukup. Selain itu, perlindungan terhadap hak dan kesejahteraan staf pelayanan perlu diperkuat agar mereka tetap merasa aman dan dihargai dalam melaksanakan tugasnya.

BAB IV

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

4.1 Lingkup Pelaksanaan On The Job Training

Dalam melaksanakan *On the Job Training*, taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dibagi dalam beberapa lingkup pelaksanaan. Ruang lingkup pelaksanaannya meliputi:

1. Pasasi-*Ground Handling* meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan Boarding Gate.
2. FLOP/ *Flight Operation Officer* (FOO)
3. Cargo
4. *Lost and Left* (LL)

4.1.1 Unit *ground handling*

Ground Handling merupakan kegiatan penanganan pesawat, penumpang, barang dan kargo pada saat pesawat mendarat (*landing*) sampai pesawat lepas landas (*take off*) sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah diberlakukan. Petugas pasasi atau *ground handling* bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Pada saat *On The Job Training* (OJT) kami melakukan tugas di beberapa sektor pelayanan seperti *Lost and Found*, *Check in Counter*, *Boarding Gate* dan kargo. Adapun kegiatan yang dilaksanakan oleh penulis selama *On The Job Training* (OJT), yaitu.

1. Di sektor pelayanan *Lost and Found* penulis melakukan:
 - a. Pengecekan dan pengawasan pengambilan bagasi penumpang.
 - b. Membantu membuat laporan *handling time* bagasi mulai dari *first baggage* muncul hingga *last baggage*, jumlah bagasi dan jumlah penumpang serta *ground time* dan *parking stand* pesawat.
 - c. Membantu membuat PIR (*Property Irregularity Report*) jika ada penumpang yang komplain.
 - d. Membantu penanganan bagasi tertinggal.

- e. Membantu penanganan bagasi penumpang yang hilang atau tertinggal.
 - f. Membantu penanganan penumpang VIP.
2. Di sektor pelayanan *Check in Counter* penulis melakukan:
- a. Membantu dan mengarahkan penumpang saat *check in*.
 - b. Membantu penumpang prioritas untuk *check in* di *check in counter* prioritas.
 - c. Mempelajari sistem reservasi tiket pada *Navitaire* dengan memasukkan bandara asal dan bandara tujuan, kemudian masukkan tanggal penerbangan.
 - d. Mempelajari sistem *check in* dan *drop* bagasi di sistem dengan memasukkan kode *booking* kemudian muncul nama penumpang, memilihkan kursi untuk penumpang sesuai dengan jumlah penumpang.
 - e. Memberikan label “*cabin baggage*” kepada barang penumpang yang ukuran dan beratnya telah ditimbang pada baggage test unit dan sesuai dengan ketentuan dapat masuk ke dalam kabin
3. Di sektor pelayanan *Boarding Gate* penulis melakukan:
- a. Mempersiapkan *sign board* kota tujuan untuk mengarahkan penumpang.
 - b. Mengarahkan penumpang *disembark* menuju *baggage claim*.
 - c. Mengarahkan penumpang *boarding* menuju *gate* yang sudah ditentukan.
 - d. Mengarahkan penumpang berbaris untuk pengecekan *boarding pass* sesuai dengan prioritas dan nomor kursi sebelum *boarding*.
 - e. Membantu melakukan *sweeping baggage* yang tidak sesuai dengan ketentuan.
 - f. Membantu memberikan kompensasi jika terjadi *delay* saat penerbangan berlangsung.
 - g. Membantu penanganan penumpang VIP.

4. Di sektor pelayanan Kargo penulis melakukan:
 - a. Membantu pengawasan *loading unloading* barang kargo baik di terminal kargo maupun *apron*.
 - b. Membantu pengawasan *cargo incoming* dan *cargo outgoing*.



Gambar 4. 1 Kegiatan di unit ground handling

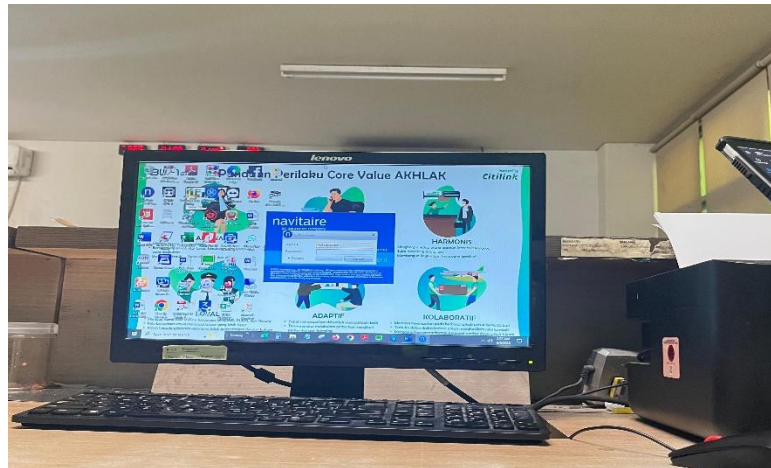
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4.1.2 Unit flight operation post (FLOPS)

Flight Operations Officer (FOO) adalah personel yang melakukan pelayanan yang meliputi pekerjaan operasional yang berkaitan dengan persiapan sebelum penerbangan (*pre-flight*), seperti menyiapkan dokumen penerbangan berupa *flight planning*, data cuaca (*weather*), NOTAM, dan *breifing crew*. Pada saat OJT ini kami mempelajari apa saja yang dilakukan oleh FOO dengan *duty di flops*.

1. Menyiapkan dokumen penerbangan yang akan digunakan dalam penerbangan.
2. Mengecek apakah sudah ada dokumen penerbangan yang pada sistem CFD.
3. Mencetak *weather* dan NOTAM dari dokumen tersebut.
4. Melakukan sortir/*highlight weather* dan NOTAM sesuai dengan tujuan dan waktu penerbangan.
5. Menyalin data *flight plan* melalui sistem *Navblue*.

6. Membuat salinan data tersebut ke dalam Microsoft Word untuk kemudian dicetak.
7. Mencetak NOTAM FIR yang akan dilampirkan pada NOTAM yang telah dicetak sebelumnya.
8. Mencetak *weather* terbaru secara manual pada sistem AWC dengan menyertakan peta pada sistem Himawari dan ASHTAM pada sistem Darwin.
9. Melakukan *briefing* kepada PIC dengan memberikan *flight plan*, NOTAM, dan *weather*. Menjelaskan mengenai penerbangan tujuan keamanan, memberitahukan 14 registrasi pesawat, jumlah bagasi dan kargo, *fuel*, dan menjelaskan keterangan lain pada *flight plan*. Kemudian menjelaskan NOTAM dan *weather* pada bandara asal, tujuan, dan *alternate*.
10. Selanjutnya PIC akan memberikan final *request fuel* sesuai dengan perkiraan *fuel* yang dibutuhkan.
11. PIC menandatangani *flight plan* dan kemudian dapat melakukan penerbangan Kegiatan lain yang dapat dilakukan saat berada di fops, yaitu:
 1. Melakukan *update* NOTAM FIR setiap harinya.
 2. Membuat *payload* untuk penerbangan di hari selanjutnya dengan mengacu pada sistem AIMS dan melakukan final saat sudah ada *release* melalui email.
 3. Mengunggah *clearance* registrasi pesawat pada EFPL.
 4. Mengunggah registrasi pesawat terbaru apabila ada pergantian/perubahan registrasi pesawat pada EFPL.
 5. Memasitkan *slot* pesawat pada sistem *Chronos*.
 6. Melakukan *request* pergantian *slot* apabila ada perubahan waktu penerbangan pada *Chronos*.
 7. Mengecek jumlah penerbangan, jumlah penumpang pada suatu penerbangan dengan sistem *Navitaire*.



Gambar 4. 2Kegiatan di unit FLOPS

(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4.1.3 Unit Check in Counter

Staf/petugas pasasi bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Pada saat OJT ini kami mempelajari tentang pasasi lebih pada penanganan sebelum penerbangan, yaitu di *check in counter*. Kegiatan yang biasa dilakukan saat berada di *check in counter* adalah:

1. Melayani penumpang dengan senyum, salam, dan sapa.
2. Mengarahkan penumpang untuk menyiapkan tiket dan kartu identitas.
3. Penumpang dapat menuju konter untuk mendapatkan *boarding pass* dan melakukan drop bagasi.
4. Setelah penumpang mendapatkan *boarding pass* dan kertas untuk pengambilan bagasi, maka petugas akan mengarahkan penumpang untuk menuju ke ruang tunggu/gate yang sesuai tercantum pada *boarding pass*.
5. Penumpang yang tidak membawa barang untuk dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maka dapat diarahkan untuk melakukan web check in melalui *website* <https://book.citilink.co.id> maupun *self check in* menggunakan mesin yang telah tersedia. Kegiatan lain yang dapat dilakukan adalah:

1. Membantu penumpang prioritas untuk melalui jalur prioritas .
2. Penumpang prioritas meliputi penumpang dengan bayi (*infant*), ibu hamil, penumpang lansia (*elderly*), penumpang berkebutuhan khusus (*disabilitas*), unaccompanied minor, dan lainnya.
3. Mengarahkan penumpang rombongan (10 orang atau lebih) untuk *check in* pada *priority counter* (nomor 16).
4. Membantu penumpang tanpa bagasi yang telah web *check in* yang ingin mencetak *boarding pass* untuk keperluan perusahaan/kerja.
5. Membantu dan mengarahkan penumpang yang ingin *request* kursi roda (*wheel chair*) menuju *priority counter*.
6. Mengarahkan penumpang yang akan membeli tiket atau *reschedule* jadwal penerbangan untuk menuju *counter customer service/help desk* (nomor 19). *Reschedule* dapat dilakukan dengan biaya tambahan yaitu biaya admin dan biaya selisih harga tiket awal dengan tiket yang akan dipilih. Biaya minimum adalah hanya membayar biaya admin sebesar Rp. 300.000,-
7. Memberitahukan kepada penumpang yang akan memilih kursi pada pesawat jika berkenan dapat melakukan pembelian kursi dengan biaya tambahan, karena kursi pada maskapai Citilink diberikan acak oleh sistem. Biaya tambahan mulai dari Rp. 85.000,- sampai dengan Rp. 205.000,-
8. Mempelajari sistem reservasi tiket pada *Navitaire* dengan memasukkan bandara asal dan bandara tujuan, kemudian masukkan tanggal penerbangan. Kemudian muncul penerbangan apa saja yang tersedia (jika ada tanda warna merah berarti sudah tidak tersedia/penuh). Kemudian pilih salah satu. Selanjutnya masukkan data diri calon penumpang. Lalu lanjut sampai dengan keluar pemberitahuan lengkap tentang penerbangan tersebut. Sampaikan kepada calon penumpang, apabila penumpang setuju maka lanjutkan untuk pembayaran. Setelah melakukan pembayaran maka penumpang dapat langsung untuk *check in* dan mendapatkan *boarding pass*.

9. Mempelajari sistem *check in* dan drop bagasi di sistem dengan memasukkan kode *booking* kemudian muncul nama penumpang, memilihkan kursi untuk penumpang sesuai dengan jumlah penumpang. Kemudian tanyakan jumlah barang yang dibawa ada berapa koli, lalu ditimbang satu satu untuk dimasukkan ke dalam sistem. Setelah itu ditanyakan apakah ada barang elektronik, kaleng, maupun barang berbahaya lainnya. Apabila tidak ada, tanyakan kembali apakah ada penerbangan transit untuk diberikan label “*transit*” dan “*priority door side*”, kemudian apabila 13 ada barang yang mudah pecah atau mudah rusak maka akan diberikan label “*fragile*”. Setelah selesai maka diberikan label pada barang yang akan dibagasi dan kemudian diberikan label pengambilan bagasi serta *boarding pass* kepada penumpang.
10. Barang penumpang yang akan dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maksimal beratnya 20 kg.
11. Barang penumpang yang melebihi ketentuan bagasi tercatat akan diberikan biaya tambahan sebesar Rp. 50.000,-/kg untuk penerbangan jarak dekat dan Rp. 75.000, /kg untuk penerbangan jarak jauh.
12. Memberikan label “*cabin baggage*” kepada barang penumpang yang ukuran dan beratnya telah ditimbang pada *baggage test* unit dan sesuai dengan ketentuan dapat masuk ke dalam kabin.



Gambar 4. 3Check-in counter

(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4.1.4 Cargo

Divisi kargo di Bandara Juanda bertanggung jawab atas pengelolaan barang kiriman melalui udara, baik untuk ekspor maupun impor. Sejak 1 Desember 2022, terminal kargo dan pos internasional resmi beroperasi dengan luas 3.500 m², dikelola oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai Cargo Terminal Operator (CTO). Adapun proses kerja di unit kargo ialah:

1. Penerimaan Barang: Barang kargo diterima dari pengirim dan diperiksa kelengkapan dokumennya.
2. Pemeriksaan Fisik Terpadu (TPFT): Barang diperiksa secara bersama oleh Bea Cukai, Karantina, dan *stakeholder* terkait untuk efisiensi proses logistik.
3. Penyimpanan: Barang disimpan di gudang dengan sistem semi-otomatis yang meningkatkan kapasitas dan efisiensi.
4. Distribusi: Setelah proses pemeriksaan dan administrasi selesai, barang didistribusikan ke tujuan akhir.

Implementasi sistem digitalisasi kargo melalui *Cargo Integrated System* membantu menyederhanakan proses bisnis dan meningkatkan transparansi pembayaran, serta terintegrasi dengan HS-Code INSW dan National Logistics Ecosystem (NLE).

4.2 Jadwal Pelaksanaan

Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan OJT Taruna MTU VIII di PT. Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

4.2.1 Jadwal Pelaksanaan

On the Job Training dilaksanakan selama tiga bulan hari terhitung mulai tanggal 05 Juni 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan secara shift dan office hours:

- Masuk: 4 hari masuk 2 hari libur
- Pagi: 08.00 – 13.00
- Siang: 13.00 – 21.00
- Office Hours: 08.00 – 17.00

|  ROSTER OJT (SUB Station) Eff. 29 Mei 2024 | | | | | | |
|---|----------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| NO | NAME | POSITION | WED 28 | THU 29 | FRI 30 | SAT 31 |
| 1 | ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI | OJT | P CARGO | S CGO | S CGO | S CGO |
| 2 | ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY | OJT | OFF | P CGO | P CGO | P CGO |
| 3 | ELKIUS PAYAGE | OJT | OFF | S LL | S LL | P LL |
| 4 | HENGKI ARIYANTO | OJT | P CIC | P CIC | S CIC | OFF |
| 5 | JONATHAN SERGIO HEHANUSSA | OJT | S CIC | S CIC | OFF | OFF |
| 6 | ANGGID PUTRI PRATTIS | OJT | P FLOP | P FLOP | S FLOP | S FLOP |
| 7 | ERDIANA FINDA RAMADHANI | OJT | OFF | OFF | P GATE | P GATE |
| 8 | FORTUNATA DOS REIS PINTO | OJT | OFF | P LL | P LL | S LL |
| 9 | GENOVEVA PINTO VIDIGAL | OJT | P LL | P LL | S LL | S LL |
| 10 | HAYGIA SOFIA WULANDARI | OJT | S FLOP | S FLOP | OFF | P FLOP |
| 11 | LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA | OJT | S LL | S LL | S LL | OFF |
| 12 | MAHATANTI MUTHIA DEVI | OJT | P GATE | P GATE | S GATE | OFF |
| 13 | R RIZKA DEWI NUR AULIANA | OJT | S GATE | S GATE | OFF | OFF |

Gambar 4. 4Jadwal pelaksanaan OJT bulan Mei 2025

| <div>Citilink</div> <div>ROSTER OJT (SUB Station)</div> <div>Eff. 3 Juni 2025 (Rev 1)</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|----------|--------|---------|--|---------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|
| NO | NAME | POSITION | SUN | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI | OJT | OFF | OFF | BASIC INDOC - ALL MASUK JAM 10.00 DI RUANG STATION | S CGO | S CGO | S CGO | OFF | OFF | P CIC | OH CIC | S CIC | S CIC | OFF | OFF | P CIC |
| 2 | ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY | OJT | S CGO | OFF | | P CGO | OH GATE | S GATE | S GATE | OFF | OFF | P GATE | P GATE | P GATE | S GATE | OFF | OFF |
| 3 | ELKIUS PAYAGE | OJT | OFF | P CIC | | OH CIC | S CIC | OFF | OFF | P CGO | P CGO | P CGO | S CGO | OFF | OFF | P CGO | P CGO |
| 4 | HENGKI ARIYANTO | OJT | P CIC | S CIC | | S CIC | OFF | OFF | P CIC | S CIC | S CGO | S CGO | OFF | OFF | P CGO | OH CGO | S CGO |
| 5 | JONATHAN SERGIO HEHANUSSA | OJT | P CGO | OH CGO | | OFF | P CGO | P CGO | OH CGO | S CGO | OFF | OFF | P FLOP | P FLOP | OH FLOP | S FLOP | OFF |
| 6 | ANGGID PUTRI PRATTIS | OJT | OFF | OFF | | P FLOP | S FLOP | S FLOP | OFF | OFF | OH CGO | OH CGO | OH CGO | S CGO | OFF | OFF | P LL |
| 7 | ERDIANA FINDA RAMADHANI | OJT | P GATE | S GATE | | OFF | P GATE | P GATE | OH GATE | S GATE | OFF | OFF | P CGO | P CGO | S CGO | S CGP | OFF |
| 8 | FORTUNATA DOS REIS PINTO | OJT | S LL | OFF | | P LL | P FLOP | P FLOP | S FLOP | OFF | OFF | P FLOP | OH FLOP | S FLOP | S FLOP | OFF | OFF |
| 9 | GENOVEVA PINTO VIDIGAL | OJT | OFF | OFF | | S LL | S LL | S LL | OFF | OFF | P GATE | OH GATE | S GATE | S GATE | OFF | OFF | P GATE |
| 10 | HAYGIA SOFIA WULANDARI | OJT | P FLOP | OH FLOP | | OFF | OFF | P LL | S LL | S LL | S LL | OFF | OFF | P LL | P LL | OH LL | S LL |
| 11 | LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA | OJT | P LL | P LL | | S FLOP | OFF | OFF | P FLOP | OH FLOP | S FLOP | S FLOP | OFF | OFF | P FLOP | OH FLOP | S FLOP |
| 12 | MAHATANTI MUTHIA DEVI | OJT | OFF | P GATE | | OH GATE | S GATE | OFF | OFF | P GATE | P FLOP | OH FLOP | S FLOP | OFF | OFF | P FLOP | P FLOP |
| 13 | R RIZKA DEWI NUR AULIANA | OJT | P GATE | OH GATE | | S GATE | OFF | OFF | P CIC | OH CIC | S CIC | S CIC | OFF | OFF | P CIC | P CIC | OH CIC |

Gambar 4. 5Jadwal pelaksanaan OJT bulan Juni awal 2025

| NO | NAME | POSITION | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN | MON |
|----|----------------------------------|----------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|
| | | | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1 | ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI | OIT | OH CIC | S CIC | S CIC | OFF | OFF | P FLOP | P FLOP | OH FLOP | OH FLOP | OFF | OFF | P FLOP | P FLOP | OH FLOP | OH FLOP |
| 2 | ARDIANSYAH IMANSYAH GOLBY | OIT | OFF | OFF | P LL | OH LL | S LL | S LL | OFF | OFF | P LL | P CIC | P CIC | S CIC | OFF | OFF | P CIC |
| 3 | ELKIUS PAYAGE | OIT | P CGO | S GATE | OFF | OFF | P GATE | P GATE | S GATE | S GATE | OFF | OFF | P GATE | P GATE | P LL | S LL | OFF |
| 4 | HENGKI ARIYANTO | OIT | S CGO | OFF | OFF | P CGO | P LL | OH LL | S LL | OFF | OFF | P LL | P LL | S LL | S LL | OFF | OFF |
| 5 | JONATHAN SERGIO HEHANUSSA | OIT | OFF | P FLOP | P FLOP | S FLOP | S FLOP | OFF | OFF | P LL | P LL | S LL | S LL | OFF | OFF | P LL | P LL |
| 6 | ANGGO PUTRI PRATITS | OIT | OH LL | P LL | S LL | OFF | OFF | P CIC | S CIC | S CIC | S CIC | OFF | OFF | P CIC | OH CIC | S CIC | S CIC |
| 7 | ERDIANA FIDA RAMADHANI | OIT | OFF | P CGO | P CGO | S CGO | S CGO | OFF | OFF | P CIC | P CIC | OH CIC | S CIC | OFF | OFF | P CIC | OH CIC |
| 8 | FORTUNATA DOS REIS PINTO | OIT | P CIC | P CIC | P CIC | P CIC | OFF | OFF | P CIC | P CIC | P CGO | S CGO | OFF | OFF | P CGO | P CGO | OH CGO |
| 9 | GENOVEVA PINTO VIDIGAL | OIT | P GATE | P GATE | S GATE | OFF | OFF | P CGO | P CGO | S CGO | S CGO | OFF | OFF | P CGO | OH CGO | OH CGO | S CGO |
| 10 | HAYGIA SOFIA WULANDARI | OIT | OFF | OFF | P GATE | OH GATE | S GATE | S GATE | OFF | OFF | P GATE | P GATE | S GATE | S GATE | OFF | OFF | P CGO |
| 11 | LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA | OIT | S FLOP | OFF | OFF | P CGO | P CGO | S CGO | S CGO | OFF | OFF | P CGO | S CGO | S CGO | S CIC | OFF | OFF |
| 12 | MAHATANTI MUTHIA DEVI | OIT | S LL | S LL | OFF | OFF | P LL | P LL | OH LL | S LL | OFF | OFF | P CGO | P CGO | S CGO | S CGO | OFF |
| 13 | R RIZKA DEWINUR AULIANA | OIT | S CIC | OFF | OFF | P FLOP | P FLOP | S FLOP | S FLOP | OFF | OFF | OH FLOP | OH FLOP | S FLOP | S FLOP | OFF | OFF |

Gambar 4. 6Jadwal pelaksanaan OJT bulan juni akhir 2025

4.3 Permasalahan

Berdasarkan observasi dari penulis saat *On The Job Training* di PT. Citilink *Station* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis menemukan permasalahan yaitu Telah terjadi kasus di mana seorang penumpang dengan rute penerbangan UPG–SUB sengaja meninggalkan barang bawaannya di area *check-in counter* karena mengalami kelebihan bagasi (*over baggage*). Namun, setelah tiba di bandara tujuan, penumpang tersebut justru mengaku dan menyampaikan kepada petugas *Lost and Found* (LL) bahwa dirinya lupa membawa bagasi tersebut dan menyatakan bahwa barang tersebut tertinggal di area *check-in counter*. Hal ini menimbulkan kebingungan dan menjadi perhatian bagi petugas terkait karena adanya ketidaksesuaian antara alasan awal dan pengakuan setelah tiba di tujuan.



Gambar 4. 7 Penyimpanan bagasi tertinggal (sumber penulisan)

Petugas *Lost and Found* (LL) kemudian melakukan penelusuran sesuai dengan laporan penumpang tersebut. Namun setelah dilakukan klarifikasi lebih lanjut, diketahui bahwa penumpang memang telah menyadari adanya kelebihan bagasi saat di bandara keberangkatan (UPG) dan memilih untuk tidak mengikutsertakan bagasi tersebut ke dalam penerbangan. Meskipun demikian, penumpang tetap tidak melaporkan barang yang ditinggalkan kepada petugas *check-in* atau bagian layanan kargo, sehingga tidak ada dokumentasi resmi terkait penyerahan barang tersebut.

Situasi ini menimbulkan permasalahan dalam penanganan bagasi, karena penumpang menyampaikan informasi yang tidak sesuai dengan kejadian sebenarnya. Di sisi lain, barang yang sengaja ditinggalkan di area *check-in counter* tanpa pemberitahuan resmi berpotensi menimbulkan risiko keamanan serta gangguan terhadap operasional *ground handling*, karena barang tersebut dianggap tidak bertuan (*left item*).

4.4 Penyelesaian Masalah

Sebagai solusi dari permasalahan penumpang yang sengaja meninggalkan bagasi akibat kelebihan berat, petugas disarankan untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap jatah bagasi penumpang sebelum menerima bagasi tersebut. Apabila diketahui bahwa jatah bagasi sudah habis atau tersisa 0 kilogram, maka penumpang harus diberitahu bahwa bagasi yang melebihi jatah akan dikenakan biaya tambahan sesuai berat aktual dan ketentuan tujuan penerbangan. Jika penumpang menolak membayar biaya kelebihan bagasi tersebut, maka bagasi tidak akan dikirim ke tujuan dan akan disimpan sementara di area penyimpanan yang telah ditentukan, seperti *Lost and Found* atau gudang kargo. Petugas juga wajib mendokumentasikan penolakan tersebut dan menyarankan penumpang untuk mengambil sendiri barangnya atau mengatur pengiriman secara mandiri. Langkah ini dilakukan untuk menjaga keamanan operasional dan memastikan seluruh proses penanganan bagasi berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Kejadian penumpang yang dengan sengaja meninggalkan bagasi akibat kelebihan berat tanpa melakukan pelaporan resmi menimbulkan sejumlah dampak, baik dari segi operasional maupun finansial. Ketidaksesuaian informasi yang disampaikan penumpang setelah tiba di tujuan menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam penanganan barang, terutama bagi petugas Lost and Found (LL). Selain itu, tindakan penumpang tersebut juga berpotensi menyebabkan loss revenue bagi maskapai atau ground handling karena tidak dikenakannya biaya kelebihan bagasi yang seharusnya dibayarkan.

Kurangnya koordinasi dan dokumentasi antara penumpang dan petugas check-in membuat alur penanganan bagasi tidak berjalan sesuai SOP, serta membuka risiko gangguan keamanan dan pelayanan.

5.2 Saran

1. Pemeriksaan Awal Jatah Bagasi: Petugas check-in wajib melakukan pengecekan jatah bagasi secara menyeluruh sebelum menerima barang dari penumpang.
2. Pemberlakuan Tegas Biaya Over Baggage: Jika jatah bagasi penumpang sudah habis, kelebihan berat harus langsung dikenakan biaya sesuai ketentuan. Jika penumpang menolak membayar, bagasi tidak boleh dikirim dan harus dicatat serta disimpan sesuai prosedur.
3. Dokumentasi Tertulis: Setiap penumpang yang menolak membawa bagasinya wajib mengisi formulir pernyataan sebagai bukti bahwa barang sengaja ditinggalkan, guna memudahkan proses identifikasi dan pengarsipan.
4. Koordinasi Antarunit: Diperlukan koordinasi yang lebih solid antara unit check-in, Lost and Found, dan cargo/kargo untuk memastikan bahwa setiap barang tertinggal memiliki status dan penanganan yang jelas.

5. Edukasi Penumpang: Petugas di lapangan perlu menyampaikan informasi kepada penumpang secara jelas terkait konsekuensi meninggalkan barang, serta prosedur resmi yang harus diikuti.

DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report 2021 PT. Citilink Indonesia. (2021).*
2021. Buku Pedoman On the Job Training MTU. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Junipitoyo, & Bambang. (2018). Buku Pedoman *On The Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya..
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri.
- PT. Citilink Indonesia. (n.d.). from <https://www.citilink.co.id/company-profile>*
- PT. Citilink Indonesia. (n.d.). from <https://www.citilink.co.id/>*

LAMPIRAN 1
FOTO KEGIATAN ON THE JOB TRAINING



karcis penumpang



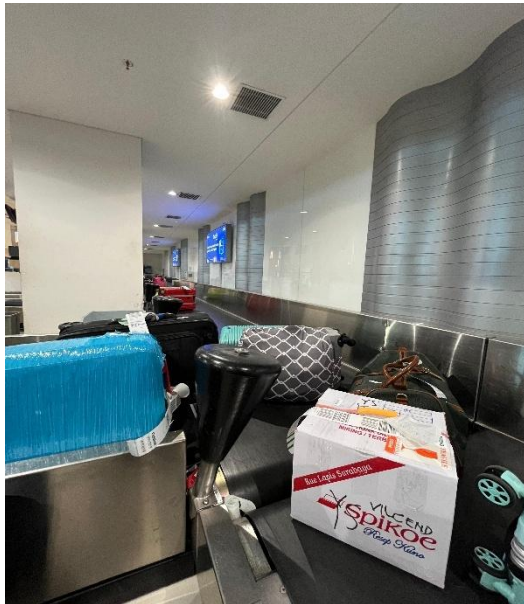
Cocokkan karcis bagasi



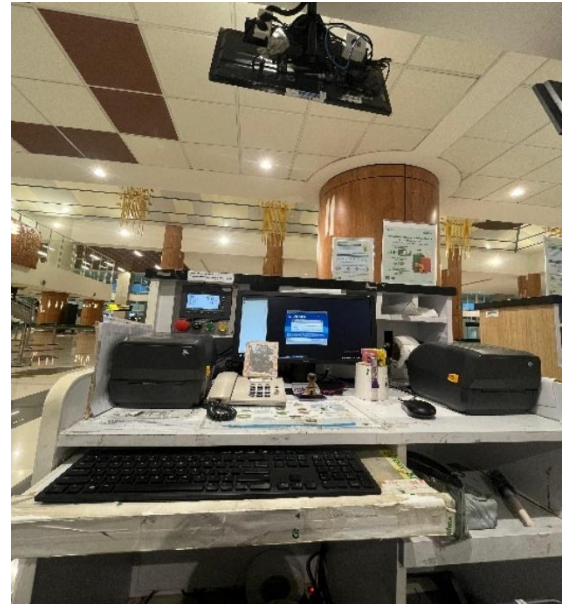
Mengawasi penumpang



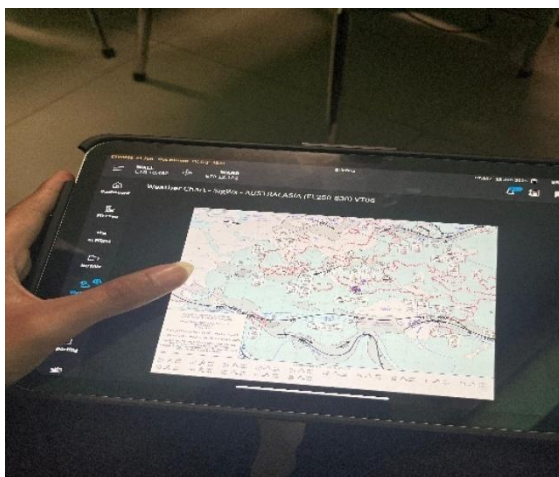
Briefing sebelum flight



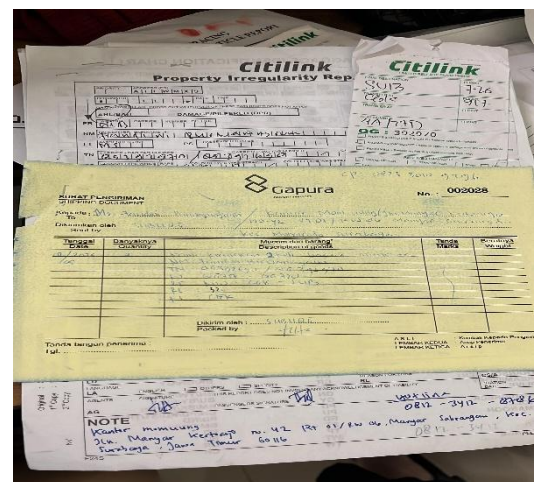
Tembelkan Label karcis ke bagasi



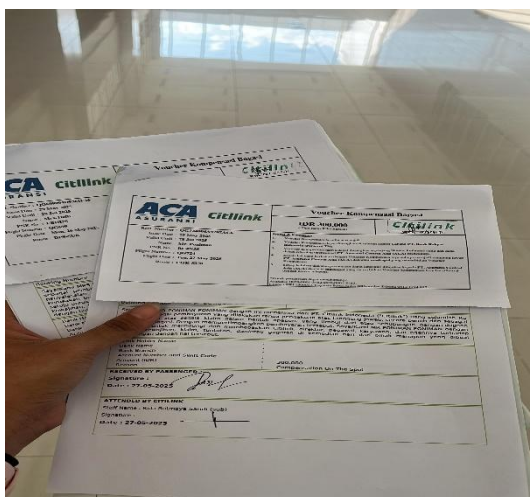
Mengetahui cara check-in



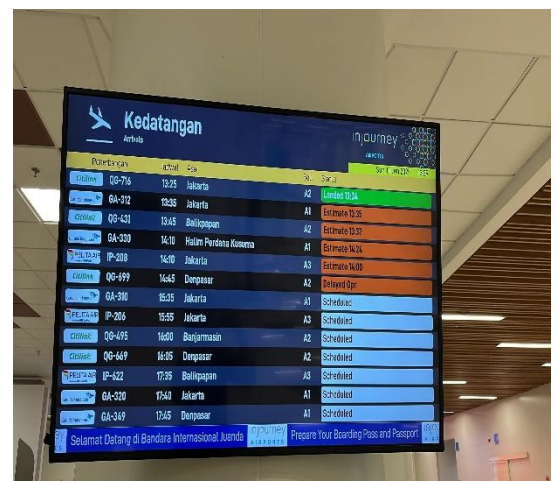
Mengetahui weather



Mengetahui shipping document




Mengetahui laporan bagasi rusak



Reschedule


LAMPIRAN 2

FORM PENILAIAN *ON THE JOB TRAINING*

|  REKAPITULASI NILAI <i>ON THE JOB TRAINING</i> PRODI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA (MTU) | |
|---|---|
| 1. Nama | : FORTUNATA DOS REIS PINTO |
| 2. Prodi | : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA 8A |
| 3. Tanggal OJT | : 06 MEI – 04 JULI 2025 |
| 4. Lokasi OJT | : PT CITILINK INDONESIA STATION JUANDA SURABAYA |
| 5. Unit | : <i>SERVICE (PASASI), OPERATION (FOO, KARGO)</i> |
| 1. Penilaian Kompetensi | |
| a. Kemampuan Kerja | <input type="text" value="80"/> (dengan angka) |
| b. Komunikasi dan Koordinasi | <input type="text" value="85"/> (dengan angka) |
| c. Situasi Abnormal/Tidak biasa | <input type="text" value="90"/> (dengan angka) |
| d. Manajemen Kerja | <input type="text" value="90"/> (dengan angka) |
| e. Security & Safety Awareness | <input type="text" value="90"/> (dengan angka) |
| 2. Penilaian Kepribadian | |
| a. Sikap/Perilaku | <input type="text" value="90"/> (dengan angka) |
| b. Tanggung Jawab | <input type="text" value="85"/> (dengan angka) |
| c. Kerjasama | <input type="text" value="90"/> (dengan angka) |
| d. Kerapian | <input type="text" value="90"/> (dengan angka) |
| 3. Prosentase Kehadiran | |
| a. Ijin | <input type="text" value="-"/> hari |
| b. Sakit | <input type="text" value="-"/> hari |
| c. Tanpa Keterangan | <input type="text" value="-"/> hari |
| 4. Jumlah hari bekerja | <input type="text" value="23"/> hari |
| Catatan : | |

Sidoarjo, 03 Juli 2025

STATION MANAGER
PT CITILINK INDONESIA KANTOR CABANG
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA


ISTANDI IBRAHIM
 NIK. 301124

SUPERVISOR


PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
 NIK. 302623