

**UPAYA PENINGKATAN PEMAHAMAN PENUMPANG
TERHADAP BARANG TERLARANG DI DALAM PESAWAT**
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Tanggal 06 - Mei 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

**GALIH NUSWANTARA
NIT. 30622012**

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

**UPAYA PENINGKATAN PEMAHAMAN PENUMPANG
TERHADAP BARANG TERLARANG DI DALAM PESAWAT**
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Tanggal 06 Mei - 04 Juli 2025



GALIH NUSWANTARA
NIT. 30622012

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

2025

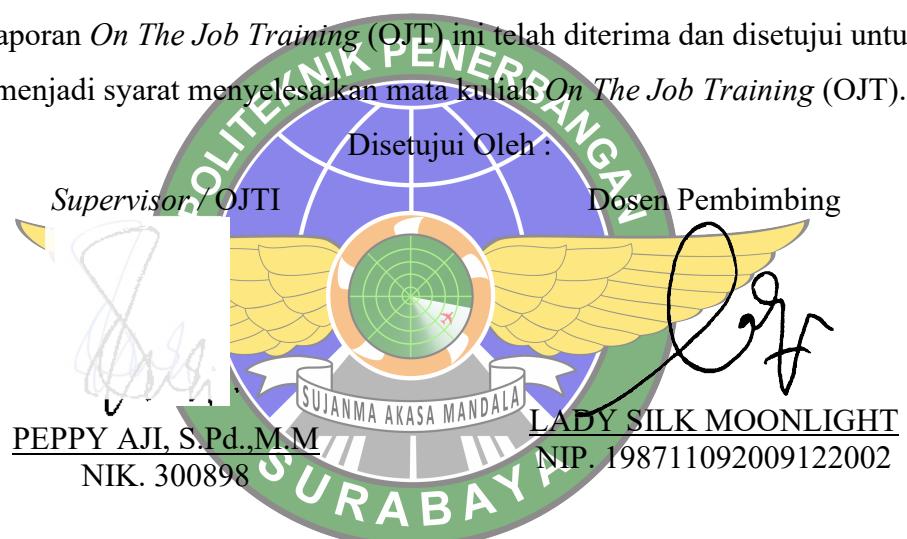
LEMBAR PERSETUJUAN

UPAYA PENINGKATAN PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP BARANG TERLARANG DI DALAM PESAWAT

Disusun Oleh :
GALIH NUSWANTARA
NIT. 30622012

Program Studi D3 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).



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

RUDI
NIK. 301132

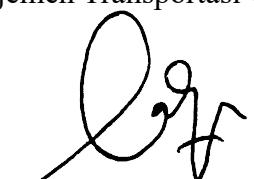
LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,



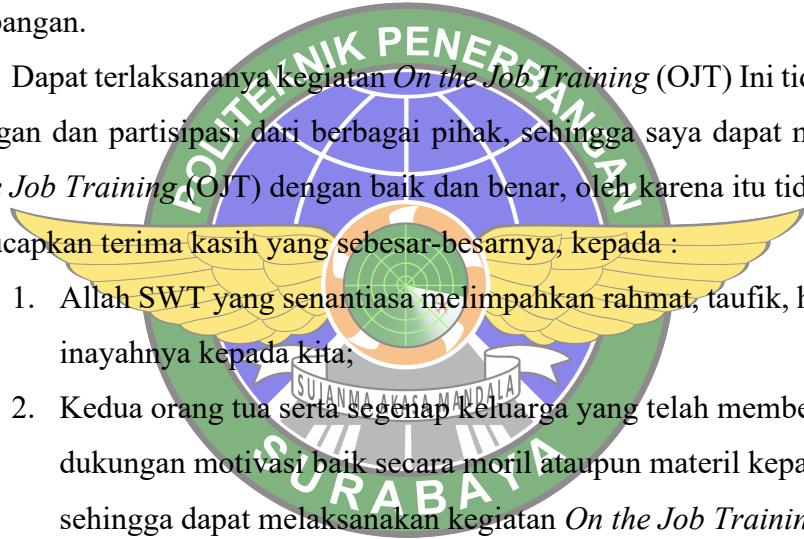
Mengetahui,
Ketua Program Studi Diploma 3
Manajemen Transportasi Udara


LADY SILK MOONLIGHT., S.Kom., M.T.
NIP. 198711092009122002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang mulai dilaksanakan mulai pada tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Dengan dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktik yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Dapat terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

- 
1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta inayahnya kepada kita;
 2. Kedua orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal;
 3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E ., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
 4. Ibu Lady Silk Moonlight, S. Kom., M.T selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara serta Dosen Pembimbing.
 5. Bapak Peppy Aji selaku *Ground Opr Training Manager* dan Bapak Rudi Ramli sebagai *Station Manager* Cengkareng dalam melaksanakan OJT.
 6. Para pendamping kegiatan *On The Job Training* (OJT);
 7. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya;

8. Anggi Meiristya yang selalu memberi semangat, motivasi, dan selalu ada dalam apapun keadaan saya;
9. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional Soekarno Hatta dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

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



Tangerang, 24 Juli 2025

GALIH NUSWANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	2
1.2.1 Maksud dan Manfaat Bagi Bandara.....	2
1.2.2 Maksud dan Manfaat Bagi Kampus.....	2
1.2.3 Maksud dan Manfaat Bagi Taruna.....	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.2 Data Umum.....	5
2.2.1 Profil Perusahaan.....	5
2.2.2 Visi Perusahaan.....	6
2.2.3 Misi Perusahaan	6
2.2.4 Arti Logo dan Warna	6
2.2.5 Struktur Organisasi	7
BAB III TINJAUAN TEORI	8
3.1 Peningkatan Pemahaman.....	8
3.2 Barang terlarang	8
3.3 Security Question.....	9
BAB IV PELAKSANAAN OJT	11
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	11
4.1.1 Unit FLOPS (Flight Operation Office)	11
4.1.2 Unit PASSASI.....	12
4.1.3 Unit Ground Handling	12
4.2 Jadwal.....	12

4.3	Permasalahan.....	13
4.4	Penyelesaian Masalah	15
BAB V	PENUTUP.....	18
5.1	Kesimpulan.....	18
5.1.1	Kesimpulan Permasalahan	18
5.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	18
5.2	Saran.....	19
5.2.1	Saran Permasalahan	19
5.2.2	Saran Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	20
DAFTAR PUSTAKA		21
LAMPIRAN		22



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink	6
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	7
Gambar 4.1 Jadwal Bulan Mei.....	13
Gambar 4.2 Jadwal Bulan Juni	13
Gambar 4.3 Usulan Papan Informasi Barang Terlarang	16



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profil Perusahaan	5
-----------------------------------	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pelayanan di Customer Service	22
Lampiran 2 Pelayanan di Counter Check In	22
Lampiran 3 Monitoring Antrian Counter Check In	23
Lampiran 4 Memerhatikan Crew Briefing	23
Lampiran 5 Sharing Session	24
Lampiran 6 Memantau Loading Bagasi	24
Lampiran 7 Memantau Trapax dan Trabag	25

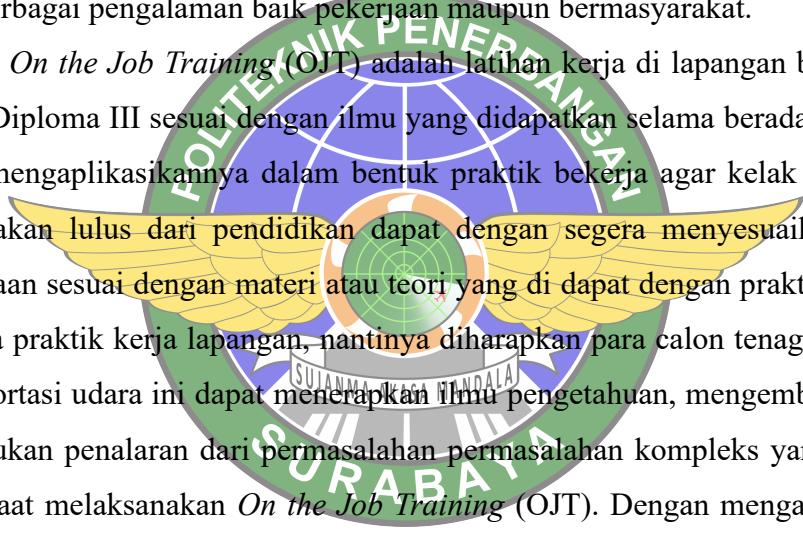


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan kewajiban bagi peserta OJT Program Studi Manajemen Transportasi Udara, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan. 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 OJT mendorong peserta untuk menjadi individual kompeten dari berbagai pengalaman baik pekerjaan maupun bermasyarakat.



On the Job Training (OJT) adalah latihan kerja di lapangan bagi taruna atau peserta didik Diploma III sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama berada di bangku perkuliahan serta mengaplikasikannya dalam bentuk praktik bekerja agar kelak para taruna yang telah dinyatakan lulus dari pendidikan dapat dengan segera menyesuaikan diri di lingkungan pekerjaan sesuai dengan materi atau teori yang di dapat dengan praktik di lapangan. Dengan adanya praktik kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training* (OJT). Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara tepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. Sesuai dengan ketetapan penempatan pelaksanaan OJT, penulis melaksanakan OJT di PT. Citilink Indonesia selama kurang lebih dua bulan yaitu periode 06 Mei 2025 hingga 04 Juli 2025. Bandara Internasional Soekarno-Hatta yang merupakan bandara tersibuk di dunia dan sebagai gerbang utama penerbangan internasional dan domestik di Indonesia terus mengalami dinamika dalam pengelolaan terminal. Langkah ini diambil sebagai bagian dari upaya penataan ulang slot penerbangan, peningkatan kapasitas terminal, serta optimalisasi layanan penumpang. Citilink sebagai salah satu maskapai yang melayani penerbangan domestik utama memegang peranan penting dalam

mobilitas penumpang dan kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan sektor transportasi udara. Oleh karena itu perpindahan ini perlu dianalisis dengan cermat untuk memastikan kelancaran operasional serta kenyamanan bagi penumpang. Melalui On the Job Training (OJT) taruna diharapkan dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan.

1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Maksud dan Manfaat Bagi Bandara

Maksud dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu syarat lulus mata kuliah pada kurikulum Prodi Manajemen Transportasi Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Membentuk karakter yang bertanggung jawab, disiplin dan beretika yang baik serta dapat bersosialisasi dalam dunia kerja.
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi atau perusahaan lainnya.
4. Untuk mengaplikasikan dan implementasi serta keterampilan yang ditelah diperoleh selama masa pendidikan secara langsung di lapangan, sehingga dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan dan dapat dijadikan sebagai pengalaman dan pengetahuan berdasarkan fakta yang ada.
5. Mengetahui permasalahan yang ada di dunia kerja serta cara penyelesaiannya

1.2.2 Maksud dan Manfaat Bagi Kampus

Maksud dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Menjadi sarana bagi kampus untuk menjalain kerjasama yang lebih erat dengan industri penerbangan, serta membuka peluang kolaborasi lebih lanjut dalam penelitian dan perekrutan setelah lulus.
2. Pengalaman OJT memberikan lulusan taruna yang memiliki daya saing tinggi dan memiliki pengalaman yang bisa menjadi nilai tambah ketika melamar pekerjaan
3. Melalui hasil OJT kampus dapat menyesuaikan kurikulum untuk lebih sesuai dengan perkembangan industri dan kebutuhan pasar kerja nantinya.

1.2.3 Maksud dan Manfaat Bagi Taruna

Adapun maksud untuk taruna dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara lingkungan tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT).
2. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja.
3. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
4. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

PT Citilink Indonesia (“Citilink” atau “Perusahaan”) adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. (“Garuda”) dan 33% PT Aerowisata (“Aerowisata”).



Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara resmi tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG”, ICAO *designation* “CTV” dan *call sign* “Supergreen”.

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

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT *Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemerintahan aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018,

penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star *Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience* (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Citilink senantiasa menerapkan peraturan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari *pre-flight,in-flight*, hingga *post-flight* dengan mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2 Data Umum

2.2.1 Profil Perusahaan

Tabel 2.1 Profil Perusahaan



Nama Perusahaan	PT. Citilink
Tahun Pendirian	2001
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	<ol style="list-style-type: none"> 1. A330-900 NEO : 2 Unit 2. A320-200 NEO : 51 Unit 3. ATR 72-600 : 7 Unit 4. Freighter B737-500 : 1 Unit
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional
Alamat Perusahaan	Kantor Pusat PT. Citilink Indonesia, Gedung Manajemen GMF, Jl. M2, RT.001/RW.010. Pajang, Benda, Tangerang
Telpon	08041080808

Website	www.citilink.co.id
Facebook	Citilink Indonesia
Instagram	@Citilink

2.2.2 Visi Perusahaan

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 Misi Perusahaan

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

2.2.4 Arti Logo dan Warna

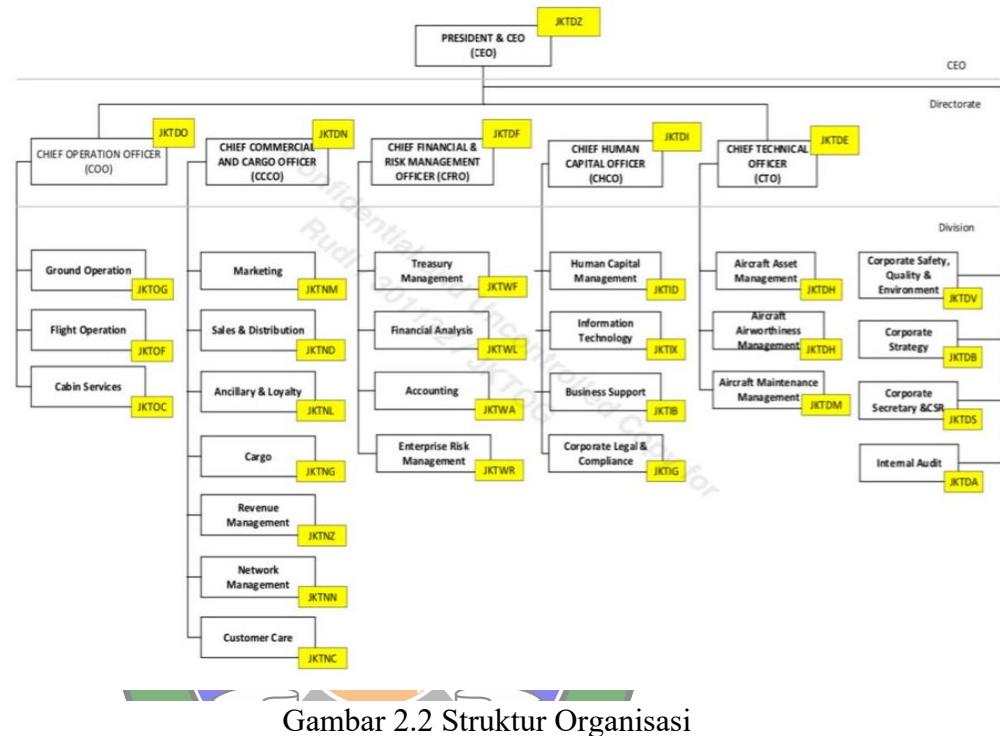


Gambar 2.1 Logo Citilink

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

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

2.2.5 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

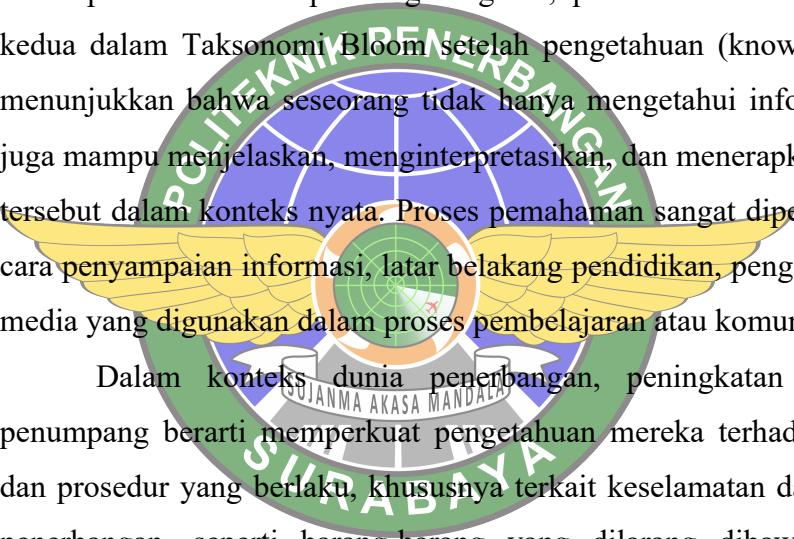


BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Peningkatan Pemahaman

Efektivitas komunikasi di bandara menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman penumpang terhadap berbagai informasi, seperti petunjuk arah, peringatan keselamatan, dan layanan lainnya (Adiasa et al., 2025). Peningkatan pemahaman merujuk pada proses perbaikan dan pengembangan pengetahuan seseorang terhadap suatu informasi atau konsep melalui pendekatan edukatif, informatif, atau komunikatif. Dalam ranah pendidikan dan psikologi kognitif, pemahaman adalah tingkatan kedua dalam Taksonomi Bloom setelah pengetahuan (knowledge), yang menunjukkan bahwa seseorang tidak hanya mengetahui informasi, tetapi juga mampu menjelaskan, menginterpretasikan, dan menerapkan informasi tersebut dalam konteks nyata. Proses pemahaman sangat dipengaruhi oleh cara penyampaian informasi, latar belakang pendidikan, pengalaman, serta media yang digunakan dalam proses pembelajaran atau komunikasi.



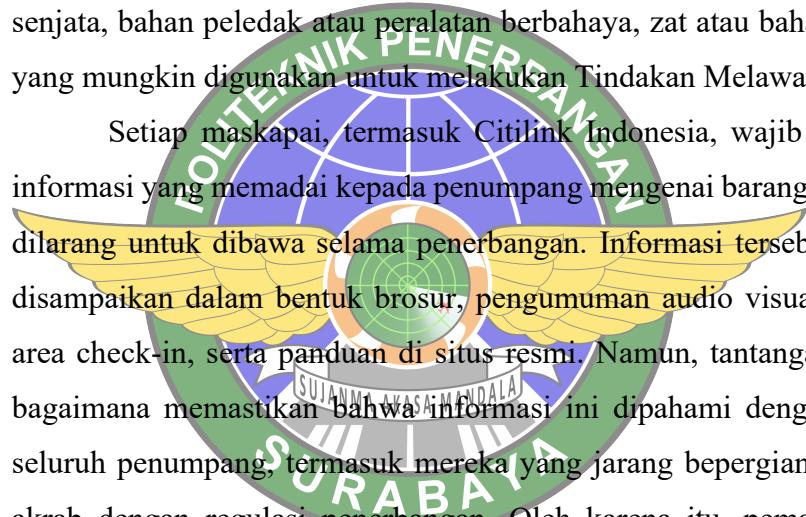
Dalam konteks dunia penerbangan, peningkatan pemahaman penumpang berarti memperkuat pengetahuan mereka terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku, khususnya terkait keselamatan dan keamanan penerbangan, seperti barang-barang yang dilarang dibawa ke dalam pesawat. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, mulai dari media visual seperti infografik, video keselamatan dalam kabin, hingga kampanye publik oleh maskapai atau otoritas bandara. Strategi komunikasi yang efektif akan membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepatuhan penumpang terhadap regulasi yang berlaku. Hal ini sangat penting untuk menciptakan penerbangan yang aman, efisien, dan nyaman.

3.2 Barang terlarang

Barang terlarang menurut penerbangan adalah jenis barang atau benda yang tidak diperkenankan untuk dibawa oleh penumpang, baik ke dalam kabin maupun bagasi pesawat, karena berpotensi membahayakan

keselamatan penerbangan. Menurut ketentuan ICAO (International Civil Aviation Organization) dalam Annex 17, serta regulasi nasional seperti Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 9 Tahun 2024, barang-barang terlarang termasuk di antaranya senjata api, bahan peledak, zat kimia berbahaya, benda tajam, dan barang mudah terbakar. Pelarangan ini merupakan bagian dari upaya pengamanan penerbangan terhadap ancaman terorisme, sabotase, maupun kecelakaan yang dapat disebabkan oleh kelalaian membawa barang berbahaya.

Menurut PM No. 9 Tahun 2024 Pasal 18 ayat 3 berbunyi : Barang dilarang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf i antara lain berupa senjata, bahan peledak atau peralatan berbahaya, zat atau bahan berbahaya yang mungkin digunakan untuk melakukan Tindakan Melawan Hukum.



Setiap maskapai, termasuk Citilink Indonesia, wajib memberikan informasi yang memadai kepada penumpang mengenai barang-barang yang dilarang untuk dibawa selama penerbangan. Informasi tersebut umumnya disampaikan dalam bentuk brosur, pengumuman audio visual, signage di area check-in, serta panduan di situs resmi. Namun, tantangannya adalah bagaimana memastikan bahwa informasi ini dipahami dengan baik oleh seluruh penumpang, termasuk mereka yang jarang bepergian atau kurang akrab dengan regulasi penerbangan. Oleh karena itu, pemahaman yang benar tentang barang terlarang sangat penting agar penumpang tidak secara tidak sengaja membawa barang yang dilarang, yang pada akhirnya dapat mengganggu operasional penerbangan dan membahayakan keselamatan semua pihak di dalam pesawat.

3.3 Security Question

Profiling adalah pertanyaan-pertanyaan yang harus diajukan kepada penumpang terkait penumpang itu sendiri maupun bagasi yang dibawa untuk mendapatkan informasi mengenai bagasi dan penumpang itu sendiri (Fatikmah, 2018).

Profiling adalah suatu metode sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami karakteristik individu atau kelompok

berdasarkan pola perilaku, data demografis, atau informasi latar belakang tertentu. Dalam konteks keamanan penerbangan, profiling sering digunakan untuk membantu petugas dalam mendeteksi potensi risiko dari penumpang yang menunjukkan ciri-ciri mencurigakan atau tidak sesuai dengan profil penumpang umum. Teori ini berangkat dari asumsi bahwa individu yang berpotensi menimbulkan ancaman biasanya menunjukkan pola atau indikator perilaku tertentu yang dapat dikenali. Profiling bukan hanya berdasarkan penampilan fisik, tetapi juga mencakup perilaku saat check-in, pola perjalanan, hingga cara menjawab pertanyaan petugas.

Dalam penerapannya di maskapai penerbangan dan bandara, profiling digunakan sebagai alat bantu dalam proses pemeriksaan keamanan, khususnya saat melakukan *security question* atau interaksi langsung dengan penumpang. Misalnya, penumpang yang tampak ragu, terlalu gugup, atau menjawab dengan tidak konsisten terhadap pertanyaan standar dapat menjadi indikator untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut. Dengan memahami teori profiling, petugas dapat meningkatkan kewaspadaan terhadap potensi pelanggaran, termasuk membawa barang terlarang, tanpa harus mengandalkan pemeriksaan fisik secara menyeluruhan terhadap semua penumpang. Profiling membantu proses keamanan menjadi lebih efisien, selektif, dan berbasis risiko.



Security question merupakan bagian dari prosedur keamanan penerbangan yang digunakan untuk mengidentifikasi potensi ancaman terhadap keselamatan penerbangan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan standar kepada penumpang sebelum keberangkatan. Tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk memastikan bahwa penumpang mengetahui isi bagasi yang mereka bawa dan bahwa tidak ada barang-barang berbahaya, mencurigakan, atau terlarang yang dimasukkan ke dalam bagasi tanpa sepengertuan mereka. Praktik ini merupakan bagian dari sistem manajemen keamanan penerbangan yang mengacu pada ketentuan dari ICAO Annex 17 dan Program Keamanan Penerbangan Nasional (PKPN) yang berlaku di Indonesia.

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

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

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

4.1.1 Unit FLOPS (*Flight Operation Office*)

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

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

PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Soekarno Hatta memiliki 2 ruangan FLOPS yaitu FLOPS atas dan FLOPS bawah. Keduanya memiliki tugas yang sama namun yang membedakan adalah FLOPS atas bertujuan untuk melakukan *briefing* pada pilot yang *fresh* atau sebelumnya tidak melakukan penerbangan. Sedangkan FLOPS bawah untuk petugas FOO yang akan melakukan *briefing* kepada pilot lanjutan atau sebelumnya baru saja melakukan penerbangan. Saat di FLOPS bawah petugas FOO melakukan *briefing cockpit*.

4.1.2 Unit PASSASI

1. Customer Service

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

1. Melayani penumpang dengan komunikasi yang baik dan ramah
Menyelesaikan masalah penumpang
2. Menginput data penumpang untuk selanjutnya melakukan *booking* tiket atau *reschedule* tiket
3. Memberikan informasi kepada penumpang mengenai *gate* keberangkatan

2. Check In Counter

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

1. Membantu mencetak *boarding pass*
2. Menimbang bagasi penumpang
3. Memberikan label bagasi penumpang
4. *Profiling* penumpang

4.1.3 Unit Ground Handling

Dalam melaksanakan tugasnya, taruna *On the Job Training* membantu pada unit *Ground Handling (GH)* di *Station Quality Control (SQC)* PT. Citilink Indonesia dengan rangkaian tugas sebagai yaitu Ikut mengontrol segala aktivitas dari petugas Gapura Angkasa agar penerbangan berjalan dengan lancar.

4.2 Jadwal

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 6 Mei sampai dengan 4 Juli 2025 di PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai kebijakan dari tempat taruna melaksanakan *On the Job Training* dengan jadwal dinas Jadwal dinas PAGI (07.00 - 14.00), SIANG (14.00 - 22.00) dan MALAM (22.00 - 07.00) sebagai

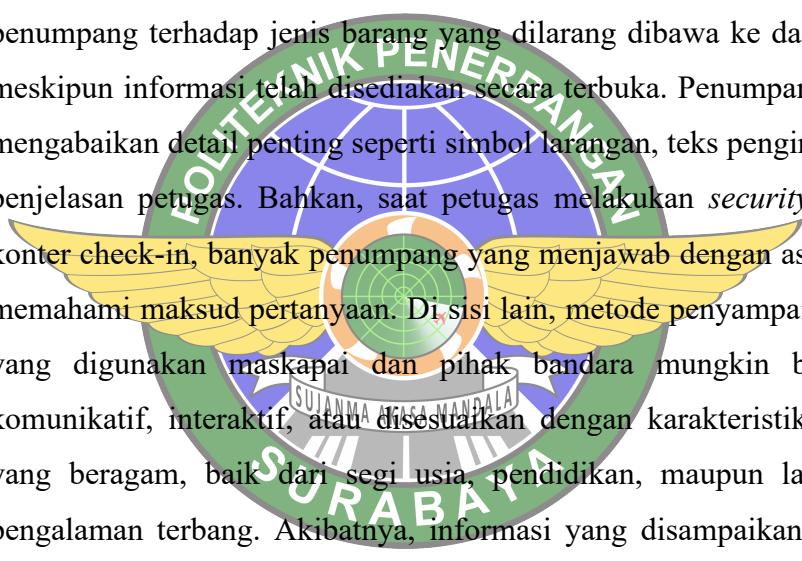
berikut

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

Gambar 4.1 Jadwal Bulan Mei

Nama	JUNI																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
GROUP 1																																
Muh. Zidane Tanjung	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Ramadhan Putra Purwanto	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Reyhan Fazle Mawla	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Inseren Femaya Rumakiek	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Kamilia Nuril Najimah P	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
GROUP 2																																
Oktiwino Ardyo Prakasa	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Rifan Satria Rizki Ananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Rachel Martinece Erscha Rumbiak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Jessica Agnes Simanungkalit	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Dian Anggreni Simanjuntak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Aisyah Winda Nautika	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
GROUP 3																																
Aditya Arsyatama Baharsyah	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L</td										

penumpang membawa barang-barang tertentu yang dapat membahayakan penerbangan. Untuk mendukung hal itu, pihak maskapai dan bandara telah menyediakan informasi mengenai barang-barang terlarang melalui berbagai media, seperti saat pemesanan tiket, proses check-in, layar informasi di konter check-in dan ruang tunggu. Namun, kenyataannya banyak penumpang yang tidak membaca atau memperhatikan informasi tersebut dengan serius. Kurangnya kesadaran ini menunjukkan adanya celah dalam efektivitas penyampaian informasi yang seharusnya mampu meningkatkan pemahaman penumpang terhadap aturan keselamatan penerbangan.



Inti dari permasalahan ini terletak pada rendahnya tingkat pemahaman penumpang terhadap jenis barang yang dilarang dibawa ke dalam pesawat, meskipun informasi telah disediakan secara terbuka. Penumpang cenderung mengabaikan detail penting seperti simbol larangan, teks pengingat, maupun penjelasan petugas. Bahkan, saat petugas melakukan *security question* di konter check-in, banyak penumpang yang menjawab dengan asal atau tanpa memahami maksud pertanyaan. Di sisi lain, metode penyampaian informasi yang digunakan maskapai dan pihak bandara mungkin belum cukup komunikatif, interaktif, atau disesuaikan dengan karakteristik penumpang yang beragam, baik dari segi usia, pendidikan, maupun latar belakang pengalaman terbang. Akibatnya, informasi yang disampaikan sering tidak terserap dengan baik oleh penumpang.

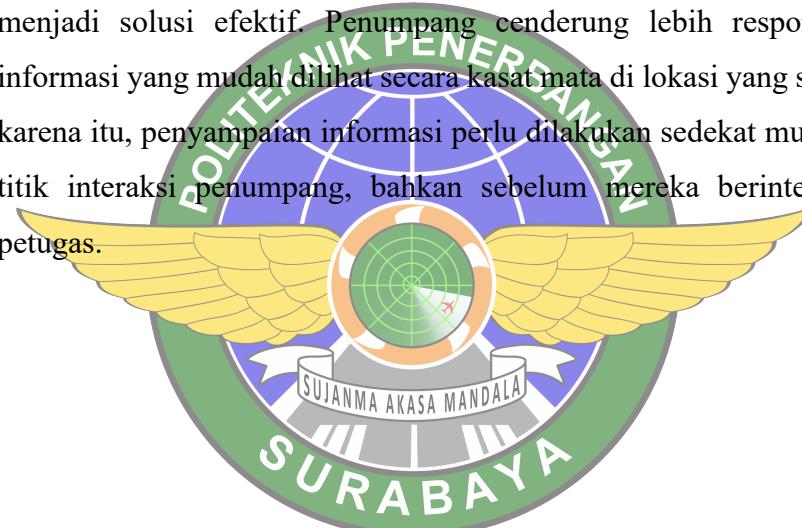
Dampak dari rendahnya pemahaman ini cukup signifikan terhadap operasional bandara dan kenyamanan penerbangan. Tidak sedikit penumpang yang terpaksa harus atau takut kehilangan barang bawaannya karena barang tersebut tergolong terlarang, dan hal ini kerap menimbulkan protes atau keberatan dari penumpang yang merasa tidak pernah diberi tahu. Situasi seperti ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan dalam proses keberangkatan, tetapi juga menimbulkan potensi konflik antara penumpang dan petugas keamanan. Selain itu, ketidaktahuan penumpang juga dapat menimbulkan risiko terhadap keselamatan penerbangan secara keseluruhan apabila barang berbahaya lolos masuk ke dalam kabin. Oleh karena itu,

penting bagi maskapai dan otoritas bandara untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas strategi komunikasi dan edukasi kepada penumpang agar tercipta penerbangan yang aman dan tertib.

4.4 Penyelesaian Masalah

1. Solusi Jangka Pendek

Penyelesaian jangka pendek difokuskan pada peningkatan visibilitas informasi mengenai barang-barang terlarang dengan cara yang cepat dan langsung berdampak. Masalah utama yang terjadi adalah banyaknya penumpang yang tidak membaca atau memperhatikan informasi penting saat pemesanan tiket maupun check-in, sehingga pendekatan visual dan langsung menjadi solusi efektif. Penumpang cenderung lebih responsif terhadap informasi yang mudah dilihat secara kasat mata di lokasi yang strategis. Oleh karena itu, penyampaian informasi perlu dilakukan sedekat mungkin dengan titik interaksi penumpang, bahkan sebelum mereka berinteraksi dengan petugas.



Implementasi nyata dari solusi jangka pendek ini adalah dengan menempatkan standing banner yang berisi daftar barang-barang terlarang di depan pintu masuk terminal keberangkatan, tepat sebelum area check-in. Banner tersebut harus menampilkan gambar, simbol internasional, dan teks yang mudah dipahami dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Selain itu, layar-layar informasi digital yang ada di area check-in dan ruang tunggu sebaiknya secara berkala menampilkan pengingat mengenai barang yang tidak boleh dibawa ke dalam kabin maupun bagasi pesawat. Penambahan pengumuman audio singkat sebelum boarding yang menyebutkan kembali barang-barang berisiko juga akan membantu meningkatkan kesadaran penumpang secara langsung, bahkan di saat terakhir sebelum menaiki pesawat.



Gambar 4.3 Usulan Papan Informasi Barang Terlarang

2. Solusi Jangka Panjang

Upaya jangka panjang bertujuan untuk membentuk pola pikir dan budaya sadar keamanan di kalangan penumpang. Tidak cukup hanya dengan memberikan informasi sesaat di bandara, tetapi edukasi harus dilakukan sejak awal, bahkan jauh sebelum penumpang tiba di terminal. Edukasi yang konsisten, berkelanjutan, dan berbasis teknologi merupakan strategi jangka panjang yang mampu meningkatkan pemahaman penumpang secara menyeluruh. Selain itu, maskapai dan otoritas bandara perlu membangun sistem komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga interaktif dan adaptif terhadap berbagai latar belakang penumpang.

Secara implementatif, maskapai dapat menambahkan fitur edukatif dalam sistem pemesanan tiket dan aplikasi check-in online, seperti pop-up konfirmasi yang wajib dibaca sebelum menyelesaikan transaksi. Maskapai juga dapat mengembangkan video edukasi pendek tentang barang terlarang yang ditampilkan secara wajib sebelum proses check-in online selesai, mirip dengan video keselamatan di pesawat. Selain itu, perlu adanya pelatihan berkala bagi petugas agar mampu menyampaikan security question secara komunikatif dan persuasive. Di sisi regulator dan otoritas bandara, perlu dibangun kampanye terpadu jangka Panjang melalui media social, event edukatif di bandara, hingga kerja sama dengan instansi Pendidikan atau komunitas penumpang untuk menyosialisasikan pentingnya mematuhi aturan keamanan penerbangan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Permasalahan utama dalam upaya peningkatan pemahaman penumpang terhadap barang-barang terlarang di dalam pesawat terletak pada rendahnya kesadaran dan perhatian penumpang terhadap informasi yang telah disediakan oleh maskapai dan otoritas bandara. Informasi penting mengenai barang-barang yang dilarang sebenarnya sudah disampaikan melalui berbagai media, seperti saat pembelian tiket, proses check-in, layar informasi, serta pengumuman audio visual di ruang tunggu. Namun, banyak penumpang yang tidak membaca atau memperhatikannya dengan saksama. Ketidakpedulian ini menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap ketentuan keamanan penerbangan yang berlaku.

Kurangnya pemahaman tersebut memicu berbagai permasalahan, salah satunya adalah munculnya protes dari penumpang saat barang bawaan mereka ditahan oleh petugas karena termasuk dalam kategori barang terlarang. Situasi ini tidak hanya mengganggu kelancaran operasional bandara, tetapi juga meningkatkan potensi konflik antara penumpang dan petugas keamanan. Selain itu, masih lemahnya efektivitas penyampaian informasi, termasuk pemanfaatan *security question*, menjadi faktor tambahan yang memperburuk kondisi ini. Oleh karena itu, diperlukan strategi penyampaian informasi yang lebih tepat sasaran, baik dari sisi konten maupun media yang digunakan, agar penumpang benar-benar memahami dan menaati aturan keselamatan yang telah ditetapkan.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On The Job Training*

Pelaksanaan On The Job Training adalah program kurikulum wajib yang harus dilaksanakan sebagai salah satu syarat kelulusan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Penulis melaksanakan kegiatan *On The Job Training* di Citilink Indonesia station Bandar Udara Internasional

Soekarno Hatta mulai pada tanggal 6 Mei hingga 4 Juli 2025. Penulis terjun langsung ke dunia profesional sehingga memperoleh pengalaman secara langsung tentang operasional maskapai yang diharapkan dapat lebih memahami kondisi lapangan serta bagaimana pengambilan langkah yang akan dilakukan apabila terjadi suatu kendala agar dapat menerapkannya dalam dunia kerja yang akan dialami di waktu yang akan datang.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Permasalahan

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Saran Jangka Pendek :
 - a. Penempatan standing banner barang terlarang di pintu masuk dan area check-in
 - b. Penggunaan infografis dan simbol visual yang mudah dipahami
 - c. Penayangan informasi barang terlarang di layar check-in dan ruang tunggu
 - d. Pengumuman audio rutin tentang barang terlarang sebelum boarding
 - e. Penguatan komunikasi petugas saat menyampaikan security question
2. Saran Jangka Panjang :
 - a. Integrasi informasi barang terlarang dalam aplikasi dan proses check-in online
 - b. Pembuatan video edukasi pendek yang wajib ditonton penumpang
 - c. Pemanfaatan media sosial dan notifikasi aplikasi maskapai untuk edukasi
 - d. Pelatihan berkala petugas dalam menyampaikan informasi secara edukatif
 - e. Kolaborasi antara maskapai, otoritas bandara, dan regulator penerbangan
 - f. Evaluasi rutin melalui survei penumpang terkait pemahaman aturan keselamatan

5.2.2 Saran Pelaksanaan *On The Job Training*

Dalam pelaksanaan On The Job Training di Citilink Indonesia station Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, penulis perlu memberikan saran agar pelaksanaan On The Job Training selanjutnya dapat diselenggarakan dengan sebaik mungkin :

1. Melakukan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan guna meningkatkan tingkat pelayanan.
2. Melakukan pelatihan dan pembekalan sebelum melaksanakan OJT di lokasi.



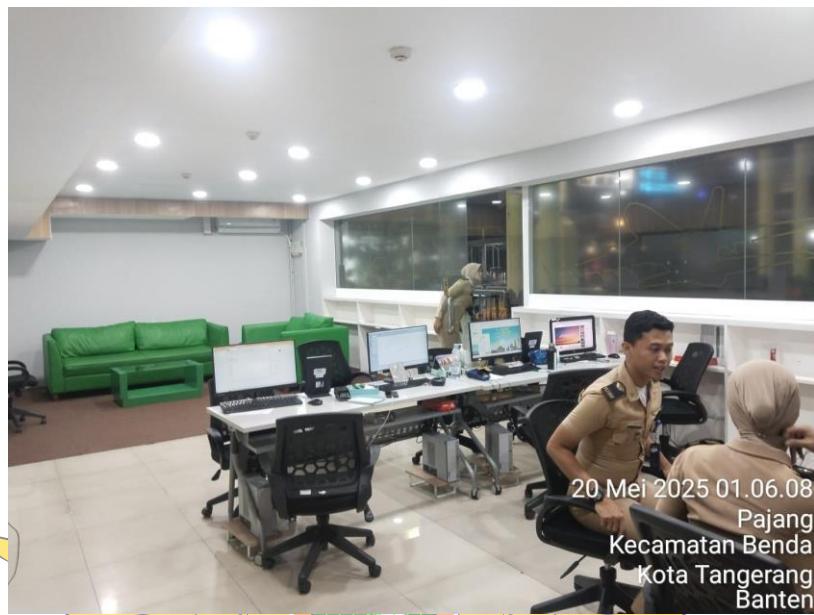
DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, S., Yudianto, K., Studi, P., Transportasi, D. M., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., Bantul, K., Visual, P. M., Penumpang, P., Yogyakarta, B., & Airport, I. (2025). *Pengaruh Pesan Media Audio dan Visual Terhadap Pemahaman Penumpang di Bandara Yogyakarta International Airport.* 2(1), 63–75.
- Fatikmah, F. N. (2018). *Prosedur Profiling Penumpang Dan Bagasi Untuk Meningkatkan Keselamatan Penerbangan Di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.* <http://digilib.sttkd.ac.id/> PM No. 9 Tahun 2024, 15 37 (2024).



LAMPIRAN

FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*



Lampiran 2 Pelayanan di *Counter Check In*



Lampiran 3 Monitoring Antrian Counter
Check In



Lampiran 4 Memerhatikan Crew Briefing



Lampiran 5 Sharing Session



Lampiran 6 Memantau Loading Bagasi



Lampiran 7 Memantau Trapax dan Trabag

