

**OPTIMALISASI SWEEPING BAGASI OLEH PETUGAS GATE
GUNA MEMAKSIMALKAN PROSES BOARDING**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 06 Mei – 04 juli 2025



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

2025

**OPTIMALISASI SWEEPING BAGASI OLEH PETUGAS GATE
GUNA MEMAKSIMALKAN PROSES BOARDING**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

DADANG BONDAN RAMADHA

NIT. 30622056

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

2025

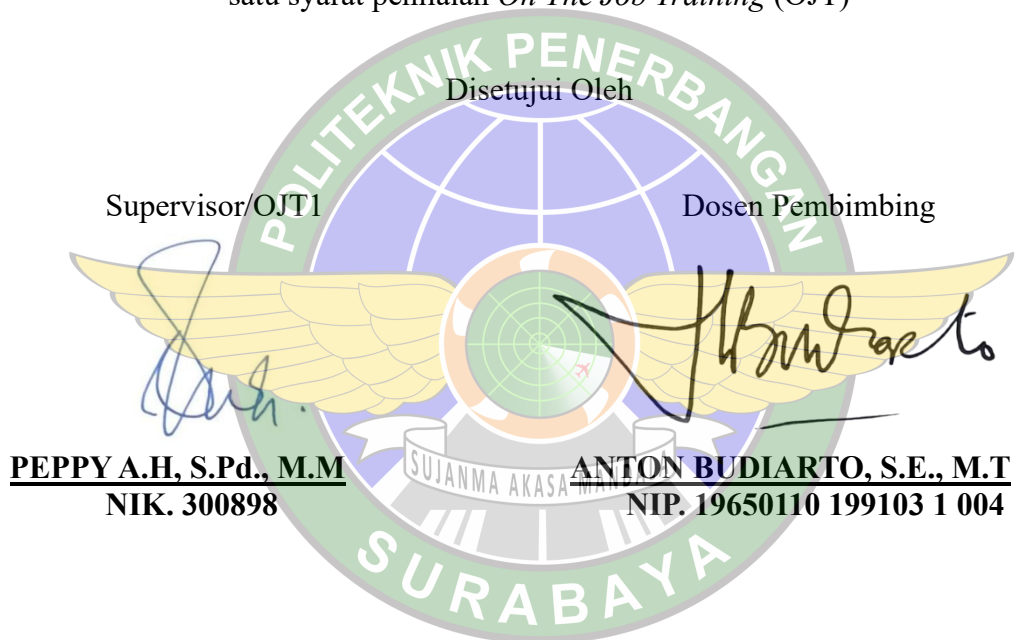
LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI SWEEPING BAGASI OLEH PETUGAS GATE GUNA MEMAKSIMALKAN PROSES BOARDING

Oleh:

DADANG BONDAN RAMADHA
NIT. 30622056

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training* (OJT)



Mengetahui,
Station Manager QGCGK
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta


RUDI RAMLI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training (OJT)* di Maskapai Citilink Indonesia Bandara Internasional Soekarno-Hatta selama kurang lebih 2 bulan dari tanggal 06 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024.

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 praktek.

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

Ucapan terima kasih kami berikan kepada segenap pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Kesehatan dan kelancaran.
2. Kedua orang tua saya telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada penulis
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Anton Budiarto S.E., M.T., selaku Pembimbing *On The Job Training (OJT)*.
6. Bapak Peppy A.H, S.Pd., M.M., selaku *Ground Operation Training Manager* PT Citilink Indonesia dan Supervisor OJT kami selama berada di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

7. Bapak Rudi, selaku *Station Manager* PT Citilink Indonesia *Station* Cengkareng.
8. *Assistant Manager*, *SQC*, *CS Assistant*, dan jajaran staff serta karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta atas arahan, pengetahuan, serta pengalaman lapangan yang diberikan, yang sangat berharga dalam mendukung proses pembelajaran, pemahaman operasional maskapai, serta penyusunan laporan ini..
9. Rekan – rekan seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII atas kerjasama dan kebersamaannya selama menjadi taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya;

Penulis menyadari bahwa laporan Praktik Kerja Lapangan atau *On the Job Training* I ini belum sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu pembaca sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari penulis. Penulis berharap laporan ini bermanfaat bagi semua orang.

Tangerang, 15 Juni 2025

Dadang Bondan Ramadha

NIT. 30622056

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)	1
1.2 Dasar pelaksanaan On The Job Training (OJT)	2
1.3 Tujuan pelaksanaan On The Job Training (OJT)	3
1.4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.2 visi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	6
2.2.1 Visi	6
2.2.2 Misi	6
2.3 Struktur Organisasi.....	7
2.4 Logo PT Citilink Indonesia	7
2.5 Armada dan Seating Plan	8
BAB 3 LANDASAN TERORI	9
3.1 Peraturan Bagasi Kabin Menurut PM 30 Tahun 2021.....	9
3.2 Ketentuan Bagasi Kabin Menurut Kebijakan Maskapai Citilink	9
3.3 Bandar Udara.....	10
BAB 4 PELAKSANAAN OJT	11
4.1 Ruang Lingkup On the Job Training (OJT).....	11
4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	11
4.2.1 Pasasi atau <i>Ground Handling</i>	11
4.2.2 Check-in Counter	11
4.2.3 Boarding Gate	13
4.2.4 Lost and Found	14
4.2.5 Customer Service	14
4.2.6 Flight Operation Officer (FOO).....	15
4.3 Jadwal dan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	16
4.4 Permasalahan	18
4.5 Penyelesaian Masalah.....	19

BAB 5 PENUTUP	20
5.1 Kesimpulan.....	20
5.1.1 Kesmpulan Terhadap Bab 4	20
5.1.2 Kesmpulan Pelaksanaan OJT.....	20
5.2 Saran	21
5.2.1 Saran Terhadap Bab 4	21
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT	21
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara diberbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/ atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma III Komunikasi Penerbangan (KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat

selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

Melalui *On the Job Training* (OJT) para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai *manager* yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

Dengan adanya praktek 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*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

1.2 Dasar pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Dasar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Stautat Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
 6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

1.3 Tujuan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

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

1. Supaya Taruna dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya di lingkungan kerja.
2. Terwujudnya lulusan yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional untuk Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Memahami etika kerja dalam industri penyedia jasa dan membangun pengalaman praktis untuk memasuki sektor industri penerbangan.
4. Mengembangkan kemampuan komunikasi taruna dalam menyampaikan materi ilmiah secara lisan maupun tertulis, seperti dalam Laporan OJT dan Tugas Akhir.

1.4 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT (*On the Job*)
2. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT (*On the Job Training*).
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
4. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandar

Udara lokasi *On The Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional dan keamanan penerbangan.



BAB 2 PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai domestic milik Indonesia. Perusahaan maskapai yang berada dibawah naungan perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No.01 Tanggal 06 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur dengan pengesahan dari Menkumham No.AHU- 14555.AH.01.01 Tahun 2009 Tanggal 22 April 2009. Saham awal saat perusahaan ini didirikan adalah sebesar 67% PT Garuda Indonesia (Persero) dan 33% PT Aerowisata (Citilink, 2023).

Selanjutnya, kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata, menurut Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012. Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV", dan *call sign* "Supergreen". Itu memperoleh ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046.

Penerbangan Citilink pada awalnya dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia, yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011, dan telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011.

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. 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.

Citilink telah menerima banyak penghargaan sebagai bukti komitmennya untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Pada tahun 2017, mereka menerima penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi

dan Informatika; pada tahun 2017, mereka menerima penghargaan Transportation Safety Management dari Kementerian Perhubungan; dan pada tahun 2018, mereka menerima akreditasi bintang empat dari SKYTRAX, badan pemeringkat industri aviasi global.

Baik sebelum, saat, maupun setelah penerbangan, Citilink menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya. Protokol ini mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah untuk memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan prioritas kesehatan dan keamanan seluruh pelanggan.

2.2 visi dan Misi PT Citilink Indonesia

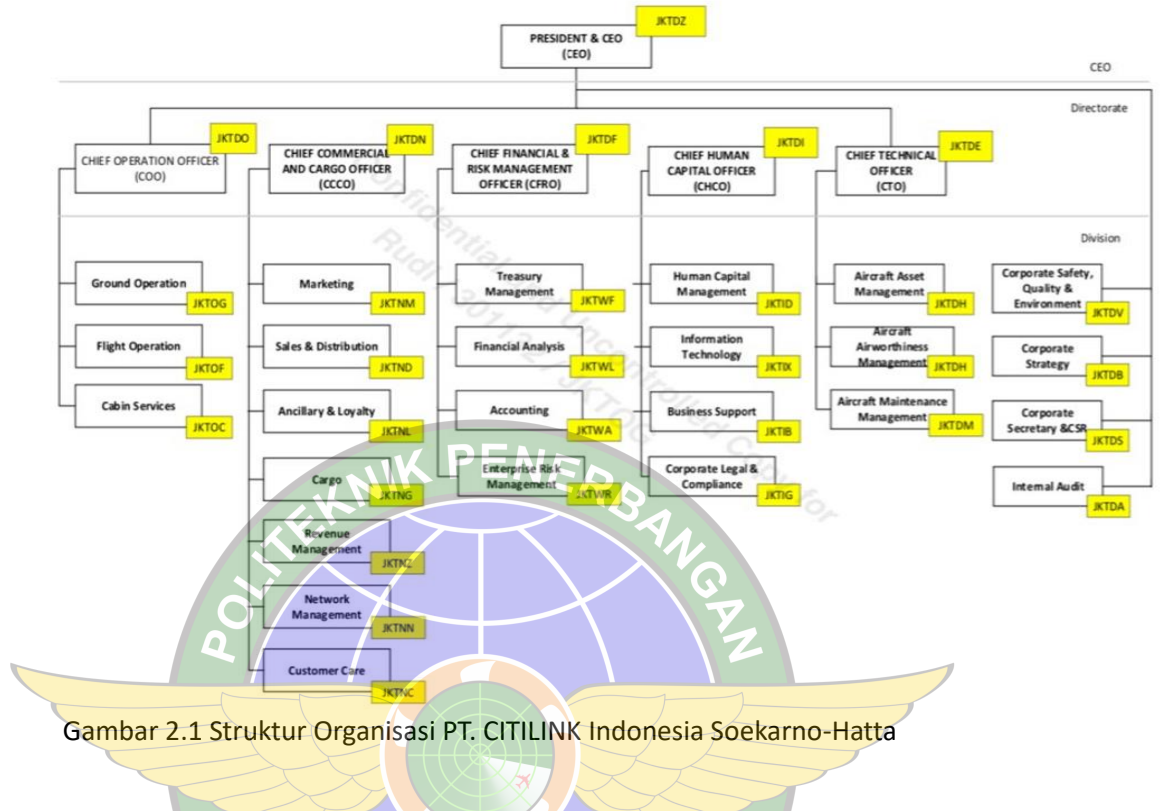
2.2.1 Visi

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

2.2.2 Misi

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

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. CITILINK Indonesia Soekarno-Hatta

2.4 Logo PT Citilink Indonesia

Logo perusahaan berfungsi sebagai pengingat konsumen. Yang mana sebagai bentuk identitas atau suatu entitas kepada masyarakat. Maskapai Citilink Indonesia memiliki logo dengan ciri khas berwarna hijau yang berpadu dengan warna putih dan kuning. Dari setiap warna yang ditampilkan memiliki artinya



masing-masing.

Gambar 2.2 Logo PT. Citilink Indonesia

Warna hijau pada logo Citilink memiliki makna berupa penyegaran dan ramah lingkungan. Warna hijau juga memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan

yang artinya sebuah ketegasan. Sedangkan kolaborasi hijau, putih, dan kuning bermakna menampilkan kesan yang *young, fun, dan dynamic*.

2.5 Armada dan Seating Plan

Perusahaan Citilink yang berbasis di Jakarta memiliki 97 rute ke 49 kota yaitu 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, dan rute internasional ke Singapura dan Cina

Dengan klasifikasi armada pesawat yang tercatat pada 31 Desember 2021 yang dimiliki diantaranya sebagai berikut (Indonesia, 2021) :

- 7 unit pesawat ATR 72-600
- 50 unit pesawat A320 CEO/NEO
- 2 unit Airbus A330-900 NEO
- 1 unit Boeing 737 classic yang serviceable : 1 Boeing 737-500 yang telah dikonversi menjadi Freighter
- 7 unit Boeing 737 classic yang unserviceable : 2 Boeing 737- 500 dan 5 Boeing 737-300

BAB 3

LANDASAN TERORI

3.1 Peraturan Bagasi Kabin Menurut PM 30 Tahun 2021

Ketentuan bagasi cabin sesuai PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dijelaskan bawasannya bagasi kabin cuma-cuma dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu :

1. Pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
2. Pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.

Serta Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan baggage test unit yang disesuaikan dengan dimensi headrack kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan.

3.2 Ketentuan Bagasi Kabin Menurut Kebijakan Maskapai Citilink

Untuk ketentuan dari maskapai citilink sendiri penumpang kelas ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.

Bagasi yang Anda bawa ke dalam pesawat udara harus sesuai dengan bagian bawah tempat duduk di depan Anda atau dalam kompartemen penyimpanan tertutup dalam kabin. Barang-barang yang berat atau yang ukurannya berlebihan

atau yang sifatnya ofensif menurut kami tidak diperbolehkan untuk dibawa ke dalam kabin.

Benda-benda yang tidak sesuai untuk diangkut dalam kompartemen kargo (seperti alat musik yang lembut dan sejenisnya) hanya dapat diterima untuk diangkut di dalam kompartemen kabin jika pemberitahuan yang seharusnya telah disampaikan sebelumnya dan kami memberikan izin. Pengangkutan benda-benda tersebut dapat dikenakan biaya secara terpisah.

Penumpang Kelas Ekonomi (kecuali bayi) diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg.

3.3 Bandar Udara

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batasbatas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas Keselamatan dan Keamanan Penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan Bandar Udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

Tatanan Kebandarudaraan Nasional adalah sistem kebandarudaraan secara nasional yang menggambarkan perencanaan Bandar Udara berdasarkan rencana tata ruang, pertumbuhan ekonomi, keunggulan komparatif wilayah, kondisi alam dan geografi, keterpaduan intra dan antarmoda transportasi, kelestarian lingkungan, Keselamatan dan Keamanan Penerbangan, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.

BAB 4 PELAKSANAAN OJT

4.1 Ruang Lingkup On the Job Training (OJT)

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

1. PASASI atau *Ground Handling*

- *Check in Counter*
- *Boarding Gate*
- *Lost and Found*
- *Customer Service*

2. Flight Operation Officer (FOO)

4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

4.2.1 Pasasi atau *Ground Handling*

Ground Handling adalah suatu pekerjaan atau profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di Bandar Udara. Profesi ini merupakan karyawan yang tidak ikut serta dalam pesawat. *Ground Handling* bertugas memberikan pelayanan disebelum dan sesudah pesawat datang bukan pada saat pesawat terbang. Di PT Citilink pada Bandar Udara Soekarno-Hatta Cengkareng *Ground Handling* sendiri memiliki wilayah kerja di *Check in Counter*, *Boarding Gate*, *Lost and Found*, dan *Customer Service*.

4.2.2 Check-in Counter

Check in Counter merupakan lingkup kerja yang dimana seorang staf Citilink akan memberikan pelayanan kepada penumpang yang akan melapor sebelum penerbangan. Penumpang akan melaporkan data-data yang berisikan identitas pribadi seperti ktp/sim untuk dewasa dan bisa digantikan dengan kartu identitas anak atau kartu keluarga untuk anak dibawah umur. Di check in counter sendiri melayani berbagai permintaan dari penumpang seperti pemilihan tempat duduk, kursi roda, ibu hamil, *special passenger*, dan extra bagasi. Di Citilink sendiri

ketika penumpang akan membungkus barangnya wajib melapor dan menimbang barang tersebut dimana ketentuan dari maskapai adalah 20 kg setiap penumpang.

Jika penumpang membawa bagasi lebih dari ketentuan maskapai maka akan dikenakan sanksi atau jika memang sudah direncanakan untuk membawa barang lebih dari 20 kg bisa memesan extra bagasi di check in counter atau bisa langsung ke customer service Citilink. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand 14 carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7Kg dengan volume yang telah ditentukan. Jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai dangerous goods, terbuat dari besi, tabung gas, dan sebagainya, harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous goods sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

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



Gambar 4.1 Check in Counter

Sumber : dokumentasi penulis, 2025

4.2.3 Boarding Gate

Di wilayah Boarding gate terdapat petugas pasasi untuk mendata penumpang yang akan terbang atau yang akan masuk ke pesawat. Di boarding gate dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh Ramp. Dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari boarding pass untuk kemudian diinput ke dalam system dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *checkin*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat. Saat menemukan barang diluar ketentuan berat kabin maka petugas ini berhak untuk membuat kebijakan dengan mengenakan biaya tambahan ke penumpang



Gambar 4.2 Boarding Gate
Sumber ; Dokumentasi Penulis, 2025

4.2.4 Lost and Found

Petugas *lost and found* memiliki kewajiban untuk mengecek nomor bagasi penumpang apakah sama dengan nomor bagasi yang sudah ditempelkan di barang bawaan penumpang hal ini dilakukan agar memastikan bahwa barang yang dibawa oleh penumpang adalah barang kepemilikan penumpang tersebut. Petugas *lost and found* juga menangani komplain dari penumpang jika terdapat bagasi yang rusak, bagasi tertinggal dan bagasi tertukar.

Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit baggage service kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*. Petugas *lost and found* juga dapat menghubungi penumpang melalui sistem Citilink yang berisikan nomor penumpang jika terdapat informasi yang harus disampaikan.



Gambar 4.3 Lost and Found

Sumber ; Dokumentasi Penulis, 2025

4.2.5 Customer Service

Petugas *Costumer service* merupakan petugas yang melayani Reservasi tiket penumpang, Pembelian *seat*, Pembelian tiket bayi, *extra baggage*, *Reschedule* ataupun *Refund*. Pada wilayah kerja ini cukup mengalami beberapa resiko diantaranya 14 ravelok penumpang jika terdapat *delay* maupun *cancel flight*,

petugas *costumer service* memberika pelayanan dalam menangani penumpang sampai benar benar terbang dengan selamat. Di *customer service* itu sendiri terdapat kasir untuk melakukan pembayaran sesuai dengan permintaan dari penumpang. Pemberlakuan *refund* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah bisa mengembalikan uang dengan syarat dan ketentuan tertentu, jika penumpang membeli tiket bukan di *customer service* Citilink maka pihak maskapai Citilink hanya memberikan keterangan berupa dokumen untuk diajukan kepada tempat pembelian tiket yang dipesan oleh penumpang seperti agen tiket, tiket.com maupun traveloka.



Gambar 4.4 Customer Service

Sumber ; Dokumentasi Penulis, 2025

4.2.6 Flight Operation Officer (FOO)

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

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



Gambar 4.5 Flight Operation Officer
Sumber ; Dokumentasi Penulis, 2025

4.3 Jadwal dan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama dua bulan terhitung dari tanggal 6 Juni 2025 sampai 28 Juli 2025 di PT Citilink Indonesia pada Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng. Jadwal *On the Job Training* MTU angkatan 8 yang melaksanakan di Bandar Udara Soekarno Hatta sebagai berikut :

1. Pagi ; 07.00 – 14.00 WIB
2. Siang ; 14.00 – 22.00 WIB

; 22.00 – 07.00 WIB

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	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	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	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	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Kamila Nuril Najmilah P	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	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	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
GROUP 2																																					
Oktwino Ardyta Prakasa	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	L	L	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	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Rachel Martince Ersha Rumbiak	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	L	L	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	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	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	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	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	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
GROUP 3																																					
Aditya Arsiyatama Baharsyah	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	L	L	P	S	M	L
Abbiyu Farras Khasyi	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	L	L	P	S	M	L
Damara Zerlina Putri Elysia	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	L	L	P	S	M	L
Giovanni Sarah Suryani Sihite	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	L	L	P	S	M	L
Nazwa Putri Rahmawati	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	L	L	P	S	M	L
Lavenia Febrianti	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	L	L	P	S	M	L
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	L	L	P	S	M	L	L
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	L	L	P	S	M	L	L
Anggi Meirisyta 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	L	L	P	S	M	L	L
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	L	L	P	S	M	L	L
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	L	L	P	S	M	L	L
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	L	L	P	S	M	L	L
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	L	L	P	S	M	L	L	P
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	L	L	P	S	M	L	L	P
Cecilia Riya 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	L	L	P	S	M	L	L	P
Edlyn Fairuz Rokikaz	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	L	L	P	S	M	L	L	P
Gracyel Abhelllya 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	L	L	P	S	M	L	L	P
Kharismatul Fazarina	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	L	L	P	S	M	L	L	P

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	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	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	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	L	L	P	S	M
Kamila Nuril Najmilah 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	L	L	P	S	M
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	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	L	L	P	S	M
GROUP 2																																				
Oktwino Ardyta Prakasa	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	L	L	P	S	M	L
Rifan Satria Rizki Ananda	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	L	L	P	S	M	L
Rachel Martince Ersha Rumbiak	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	L	L	P	S	M	L
Jessica Agnes Simanungkalit	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	L	L	P	S	M	L
Dian Anggreni Simanjuntak	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	L	L	P	S	M	L
Aisyah Winda Nautika	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	L	L	P	S	M	L
GROUP 3																																				
Aditya Arsiyatama Baharsyah	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	L	L	P	S	M	L	L
Abiyyu Farras Khasyi	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	L	L	P	S	M	L	L
Damara Zerlina Putri Elysia	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	L	L	P	S	M	L	L
Giovanni Sarah Suryani Sihite	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	L	L	P	S	M	L	L
Nazwa Putri Rahmawati	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	L	L	P	S	M	L	L
Lavenia Febrianti	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	L	L	P	S	M	L	L
GROUP 4																																				
Dadang Bondan Ramadha	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	L	L	P	S	M	L	L	P
Galih Nuswantara	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	L	L	P	S	M	L	L	P
Anggi Meirisyta Solikhah	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	L	L	P	S	M	L	L	P
Sekar Harum Kinanti	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	L	L	P	S	M	L	L	P
Nur Aulia Putri	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	L	L	P	S	M	L	L	P
Bintang Rika Wananda	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	L	L	P	S	M	L	L	P
GROUP 5																																				
Muh. Andy Putra Pratama	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	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Septian Alvin Andrianto	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	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Cecilia Riya Manggita S	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	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Edlyn Fairuz Rokikaz	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	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Gracyel Abhelllya Christine	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	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Kharismatul Fazarina	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P</																										

Gambar 4.6 Jadwal Pelaksanaan OJT
(Sumber ; Penulis, 2025)

4.4 Permasalahan

Kurangnya keefektifan dan keefisienan pada proses *sweeping baggage* yang dilaksanakan pada saat proses *boarding*. Tujuan diadakannya *sweeping baggage* adalah mencegah bagasi kabin yang tidak sesuai baik dari segi ukuran mau berat yang tidak memenuhi standar yang ada masuk ke dalam kabin pesawat. Tetapi melihat dari kegiatan di lapangan alasan hal ini tidak efektif adalah proses *boarding* yang harusnya bisa dilaksanakan cepat untuk memastikan pemenuhan *on time performance* menjadi taruhannya.

Dimana petugas harus memberhentikan penumpang di Lorong garbarata untuk kemudian melabel bagasi yang di *sweeping* dan proses menurunkan bagasi untuk kemudian diangkut di *compartment*. Hal ini dapat menghambat waktu *boarding* dan mempengaruhi perhitungan pada saat memasukan bagasi di *compartment*. Belum lagi petugas pasasi akan memiliki tupoksi kerja yang tidak sebanding dengan jumlah personil yang bertugas pada setiap shift nya.

Permasalahan yang sering terjadi adalah banyaknya bagasi penumpang yang harus melalui proses *sweeping* atau pemeriksaan ulang oleh petugas keamanan. Proses ini biasanya dilakukan karena adanya penumpang yang masih membawa barang bagasi berlebih dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh maskapai mengenai ukuran bagasi maupun jumlah barang yang diperbolehkan untuk bagasi kabin. Meskipun pemeriksaan ini penting untuk menjamin keselamatan penerbangan, tingginya jumlah bagasi yang terkena *sweeping* menyebabkan antrean panjang dan menumpuknya bagasi di area pemeriksaan. Hal ini menimbulkan hambatan dalam alur kerja ground handling serta memperlambat pengiriman bagasi ke pesawat.

Dampak langsung dari keterlambatan penanganan bagasi ini adalah terganggunya proses *boarding* penumpang di gate atas. Dalam situasi yang padat, seperti pada jam-jam sibuk atau musim liburan, kondisi ini dapat menyebabkan keterlambatan jadwal keberangkatan (delay), yang pada akhirnya berdampak pada rotasi pesawat dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pemeriksaan bagasi dan peningkatan koordinasi antara

petugas keamanan, maskapai, serta ground handling untuk mempercepat proses tanpa mengabaikan aspek keamanan.

4.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan banyaknya bagasi yang terkena *sweeping* dan menghambat proses *boarding*, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah memaksimalkan fungsi *Baggage Test Unit* (BTU) yang sudah tersedia di bandara. BTU harus dioperasikan secara optimal dengan jumlah personel yang cukup dan terlatih, serta dukungan peralatan yang selalu dalam kondisi prima. Dengan pemanfaatan maksimal, proses pemeriksaan ulang terhadap bagasi mencurigakan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, sehingga mengurangi antrean serta waktu tunggu bagasi yang akan dikirim ke pesawat.

Selain itu, penting untuk meningkatkan koordinasi antara petugas boarding gate dan petugas ramp. Komunikasi yang baik dan sistematis memungkinkan kedua pihak saling memberikan informasi secara real-time mengenai status bagasi penumpang dan kesiapan pesawat. Misalnya, jika ada bagasi yang masih dalam proses *sweeping*, petugas boarding bisa menyesuaikan waktu boarding atau menahan penumpang tertentu agar tidak terlalu lama menunggu. Dengan sistem koordinasi yang terintegrasi, potensi keterlambatan dapat ditekan, dan proses keberangkatan menjadi lebih terstruktur.

Langkah ketiga yang tidak kalah penting adalah memastikan petugas ramp lebih cepat dan tanggap dalam menangani bagasi hasil *sweeping*. Petugas ramp perlu memiliki kesadaran tinggi terhadap waktu dan urgensi, serta mampu segera mengangkat dan memuat bagasi yang telah selesai diperiksa tanpa penundaan. Hal ini membutuhkan pelatihan rutin, kedisiplinan kerja, dan penggunaan sistem pemantauan yang efisien agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pengiriman bagasi dari BTU ke pesawat. Dengan sinergi ketiga solusi ini, hambatan dalam boarding akibat *sweeping* bagasi dapat diminimalisir secara signifikan.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi dalam proses *boarding* adalah kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan *sweeping baggage*. Proses ini menjadi hambatan karena dilaksanakan secara manual dan mendadak di lorong garbarata, sehingga menyebabkan keterlambatan waktu *boarding*, antrean panjang, serta memperlambat alur pengiriman bagasi ke dalam pesawat. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah personel yang bertugas juga turut memperburuk situasi, terutama pada jam-jam padat keberangkatan.

Sebagai solusi, dibutuhkan langkah-langkah terstruktur seperti memaksimalkan penggunaan *Baggage Test Unit* (BTU), meningkatkan koordinasi antara petugas boarding gate dan ramp, serta mempercepat respons petugas ramp dalam menangani bagasi hasil *sweeping*. Ketiga langkah ini jika diterapkan dengan baik akan meningkatkan efektivitas operasional dan menjaga ketepatan waktu keberangkatan pesawat. Dengan demikian, pelayanan terhadap penumpang dapat berjalan lebih lancar, aman, dan sesuai dengan target *on time performance* maskapai.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna pada unit Pasasi (*Ground Handling*) meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate* serta unit kerja *Flight Operation Officer* (FOO). Dimana Taruna mendapatkan pengalaman terjun secara langsung untuk belajar dan memahami tupoksi kerja pada setiap unit. Dengan pelaksanaan kegiatan selama 2 bulan penulis mendapat banyak ilmu bermanfaat yang sebelumnya belum di selama proses pembelajaran di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) juga memberikan

gambaran mengenai dinamika di dunia kerja serta mengembangkan *soft skill* Taruna secara tidak langsung.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab 4

Sebagai bentuk saran untuk mengatasi permasalahan sweeping bagasi yang menghambat proses boarding, salah satu langkah yang dapat diambil adalah menambah unit Baggage Test Unit (BTU) di setiap gate. Saat ini jumlah BTU yang tersedia hanya tiga unit, sehingga apabila terdapat empat proses boarding yang berlangsung secara bersamaan, maka salah satu gate tidak memiliki unit BTU dan harus menunggu giliran atau meminjam dari gate lain. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pemeriksaan bagasi dan menghambat kelancaran boarding penumpang. Dengan penambahan BTU di setiap gate, proses sweeping dapat dilakukan secara serentak tanpa harus menunggu, sehingga efisiensi waktu boarding dapat meningkat secara signifikan.

Selain itu, penambahan jumlah staf yang secara khusus ditugaskan untuk menangani sweeping bagasi juga menjadi langkah strategis yang perlu dipertimbangkan. Saat ini, tugas sweeping masih dibebankan kepada petugas pasasi yang memiliki tanggung jawab lain seperti pengecekan identitas penumpang dan pengelolaan boarding. Hal ini membuat proses sweeping tidak berjalan optimal karena terbatasnya tenaga kerja. Dengan adanya staf khusus untuk sweeping bagasi, proses ini dapat dilakukan secara lebih cepat, terfokus, dan tidak mengganggu alur kerja utama petugas lainnya. Kedua saran ini akan sangat membantu dalam memperlancar proses boarding serta menjaga ketepatan waktu keberangkatan pesawat.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Untuk menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ke depannya beberapa hal yang dapat disampaikan oleh penulis secara

khususnya ditunjukkan kepada Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan umumnya kepada Politeknik Penerbangan Surabaya.

1. Pembekalan ilmu yang lebih maksimal untuk mempersiapkan Taruna dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) sesuai dengan unit yang akan menjadi tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Selama pelaksanaan OJT tiap Taruna diharapkan dapat berperan aktif bertanya terkait hal – hal yang belum dipahami, serta selalu berkoordinasi setiap kali melaksanakan tugas lapangan
3. Waktu OJT diharapkan bisa dimulai dari tingkat 2 agar ketika semester 6 atau tingkat 3 akhir taruna bisa fokus menyelesaikan tugas akhir.



DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman On The Job Training MTU, Politeknik Penerbangan Surabaya 2024, V3

Pemerintah Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. Biro Hukum Kementerian Perhubungan Jakarta

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal. 2022

Undang-Undang Penerbangan No. 1 tahun 2009. Tentang Penerbangan

Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 'Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri', *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018*, 2018, 1–8

<https://www.citilink.co.id/condition-of-carriage>



LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan
 <p data-bbox="475 994 820 1059">Kegiatan proses loading & unloading/</p>	 <p data-bbox="962 976 1299 1041">Kegiatan Belajar Bersama pegawai Citilink</p>
 <p data-bbox="480 1352 812 1417">Kegiatan sweeping bagasi penumpang</p>	 <p data-bbox="948 1352 1315 1417">Kegiatan dibagian Check-in Counter</p>
 <p data-bbox="424 1841 866 1906">Kegiatan dibagian Lost and Found (LL)</p>	 <p data-bbox="911 1827 1353 1861">Proses Boarding gate penumpang</p>



Baggage Test Unit

