

**STRATEGI MASKAPAI DALAM MENGATASI KURANGNYA  
PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP UKURAN BAGASI KABIN  
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

**Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**DIAN ANGGRENI SIMANJUNTAK  
NIT. 30622057**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

**STRATEGI MASKAPAI DALAM MENGATASI KURANGNYA  
PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP UKURAN BAGASI KABIN  
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

**Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**DIAN ANGGRENI SIMANJUNTAK  
NIT. 30622057**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### STRATEGI MASKAPAI DALAM MENGATASI KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP UKURAN BAGASI KABIN LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Oleh:  
DIAN ANGGRENI SIMANJUNTAK  
NIT. 30622057

Laporan *On the Job Training (OJT)* 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 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

PEPPY A.H, S.Pd., M.M.  
NIK. 300898

Sekretaris

AFRIMALDI  
NIK. 300849

Anggota

ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.  
NIP. 19830704 201012 1 001



Mengetahui,  
Ketua Program Studi

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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT), di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On The Job Training* (OJT) ini dengan sebaik-baiknya.

On the Job Training (OJT) atau Praktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan gambaran nyata dari kondisi dan dinamika lingkungan kerja, sekaligus menjadi sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Melalui kegiatan OJT, taruna memiliki kesempatan untuk memperoleh pengalaman langsung, memperluas wawasan, dan meningkatkan pemahaman praktis dalam melaksanakan tugas-tugas yang relevan dengan program studi yang diambil. Selain itu, OJT juga bertujuan untuk mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis, memperkuat kesiapan kerja, serta membangun sikap profesional yang diperlukan dalam dunia penerbangan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam mendukung kelancaran pelaksanaan On the Job Training. Ucapan terima kasih khusus penulis sampaikan kepada:

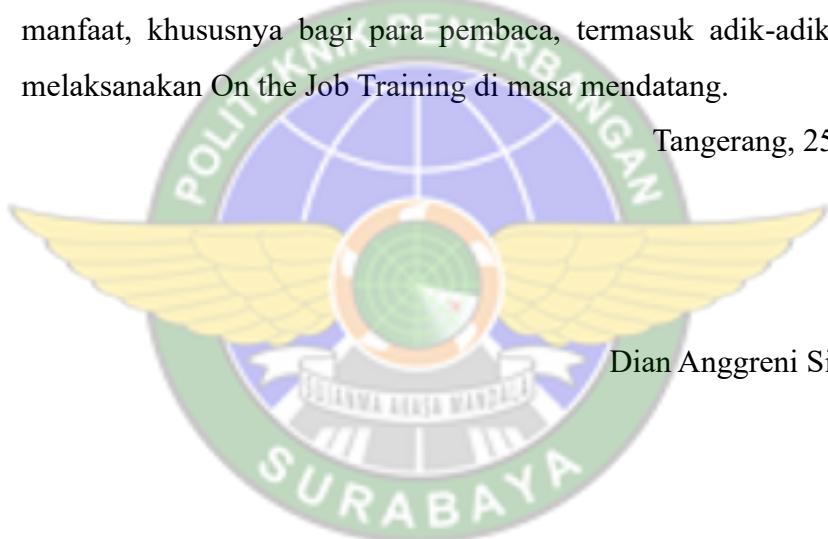
1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M. T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
2. Ibu Lady Silk Moonlight., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya
3. Bapak Peppi Aji selaku *Ground Opr Training Manager* dan *Supervisor*
4. Bapak Rudi Ramli selaku Station Manager QGCGK
5. Bapak Anton Budiarto, SE. MT., selaku pembimbing penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini
6. Segenap Staff dan senior PT. Citilink Indonesia

7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga dapat melaksanakan On the Job Training (OJT) ini serta menyelesaikan laporannya
8. Kepada teman-teman seperjuangan MTU VIII dan seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik yang disebutkan maupun yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyampaikan terima kasih

Penulis menyadari bahwa laporan On the Job Training ini masih memiliki kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan kritik yang bersifat membangun guna meningkatkan kualitas laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi para pembaca, termasuk adik-adik yang akan melaksanakan On the Job Training di masa mendatang.

Tangerang, 25 Juni 2025

Dian Anggreni Simanjuntak



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	2
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT .....	4
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia.....	4
2.1.1 Logo PT. Citilink Indonesia .....	5
2.1.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia .....	5
2.2 Data Umum .....	6
2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia .....	6
2.3 Struktur Organisasi.....	6
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	7
3.1 Maskapai Penerbangan.....	7
3.2 <i>Flight Operation Office</i> (FLOPS) .....	8
3.3 Passasi .....	9
3.3.1 Customer Service (CS).....	9
3.3.2 <i>Check In Counter</i> (CIC) .....	9
3.4 <i>Ground Handling</i> (GH) .....	10
BAB 4 PELAKSANAAN OJT .....	12
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT .....	13
4.2 Jadwal.....	13

4.3 Permasalahan.....	14
4.4 Penyelesaian .....	15
BAB 5 PENUTUP .....	17
5.1 Kesimpulan.....	17
5.2 Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA .....	19
LAMPIRAN .....	20



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT. Citilink Indonesia .....	5
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia .....	6
Gambar 4. 1 Jadwal Duty OJT CGK bulan Mei .....	13
Gambar 4. 2 Jadwal Duty OJT CGK bulan Juni .....	14



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia ..... 6



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kegiatan di Unit AMC.....	20
Lampiran 1. 2 Kegiatan di Unit AVSEC .....	20
Lampiran 1. 3 Kegiatan di Unit Informasi .....	21



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

*On The Job Training* (OJT) atau praktik kerja lapangan adalah kegiatan di mana mahasiswa atau taruna terjun langsung ke dunia kerja untuk mengasah keterampilan, membentuk etika kerja, serta menerapkan ilmu yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan. OJT bertujuan untuk memberikan pengalaman nyata sebagai bekal sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Seiring perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat terhadap transportasi semakin meningkat, terutama transportasi udara. Dunia penerbangan terus berkembang dengan sangat cepat, yang dapat dilihat dari semakin banyaknya bandara yang dibangun di berbagai daerah di Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan salah satu lembaga pendidikan di bawah Kementerian Perhubungan yang menyelenggarakan program diploma di bidang teknik, manajemen, dan keselamatan penerbangan. Kampus ini berkomitmen menyediakan fasilitas dan tenaga pengajar yang berkualitas demi mendukung proses pembelajaran. Salah satu syarat kelulusan dari Poltekbang Surabaya adalah mengikuti program OJT yang disesuaikan dengan kurikulum masing-masing program studi. Program ini bertujuan agar taruna mampu menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktik langsung di dunia kerja, seperti di bandar udara, perusahaan, atau lembaga terkait lainnya.

Sebagai bagian dari kurikulum Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara, pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) menjadi kewajiban yang harus diikuti oleh setiap peserta didik. Dalam pelaksanaannya, kegiatan OJT dilakukan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta pada berbagai unit kerja yang berada di bawah naungan PT Citilink Indonesia. Selama kegiatan berlangsung, ditemukan bahwa tidak seluruh teori yang dipelajari di lingkungan perkuliahan sepenuhnya sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Beberapa

aspek penting dalam operasional kebandarudaraan ternyata belum tercakup dalam materi pembelajaran, sehingga OJT berperan penting dalam menambah wawasan dan pengalaman secara langsung di dunia kerja.

Dengan pelaksanaan OJT di tempat yang sesuai dengan bidang studi, diharapkan peserta didik dapat memperoleh pengalaman nyata dan relevan dengan kompetensi yang dipelajari. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk mempererat kerja sama antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau instansi tempat pelaksanaan OJT. Melalui OJT, peserta didik dilatih untuk mengaplikasikan teori ke dalam praktik nyata serta mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi di lapangan. Kegiatan ini merupakan salah satu langkah strategis dalam membentuk lulusan yang profesional, bertanggung jawab, dan siap menghadapi tantangan dunia kerja, khususnya di bidang keselamatan dan keamanan penerbangan.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Program Pelaksanaan On the Job Training (OJT) memiliki tujuan utama untuk membekali peserta didik dengan pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang studi yang ditempuh. Melalui kegiatan ini, peserta didik diharapkan mampu menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam lingkungan kerja profesional.

Selain itu, OJT juga memberikan berbagai manfaat, baik bagi peserta didik, institusi pendidikan, maupun instansi tempat pelaksanaan. Bagi peserta didik, OJT bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman terhadap prosedur operasional di dunia kerja, memperkuat keterampilan teknis dan non-teknis, serta membentuk sikap disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi. Pengalaman ini menjadi bekal penting dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja setelah lulus.

Bagi institusi pendidikan, OJT menjadi sarana evaluasi sejauh mana kurikulum yang diterapkan telah sesuai dengan kebutuhan industri, serta

memperkuat hubungan kerja sama dengan mitra dunia usaha dan dunia industri. Sedangkan bagi instansi tempat pelaksanaan OJT, kegiatan ini memberikan kesempatan untuk turut berkontribusi dalam proses pembinaan calon tenaga kerja yang kompeten di bidangnya.

Dengan demikian, OJT tidak hanya berperan sebagai kewajiban akademik semata, tetapi juga sebagai jembatan penting dalam menghubungkan dunia pendidikan dengan dunia kerja



## **BAB 2**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia**

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, Ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. 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 Menkumham 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”. Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan system 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 Padang, 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 pemeringkat industry 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.

### 2.1.1 Logo PT. Citilink Indonesia



Gambar 2. 1 Logo PT. Citilink Indonesia

Warna hijau yang diadopsi Citilink 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.

### 2.1.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

Visi:

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

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.

## 2.2 Data Umum

### 2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia

1.	Nama Perusahaan	PT. Citilink
2.	Tahun Pendirian	2001
3.	Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
4.	Bidang Usaha	Jasa Angkuran Udara Niaga/komersial
5.	Jumlah Pegawai	2.041 Pegawai per 2021
6.	Jumlah Armada	67 Armada ((A330-900 NEO, A330- 200 NEO, ATR 72-600 dan Freighter B737-500) PER 2021
7.	Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

## 2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Bandara Soekarno Hatta

## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Maskapai Penerbangan**

Maskapai penerbangan merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan layanan transportasi udara untuk mengangkut penumpang maupun barang. Perusahaan ini dapat memiliki atau menyewa pesawat terbang sebagai sarana operasional, serta bisa menjalin kerja sama dengan maskapai lain guna mendukung kelancaran dan efisiensi layanan. Kata "maskapai" sendiri berasal dari bahasa asing yang berarti "perusahaan".

Perusahaan penerbangan pada umumnya menjalankan kegiatan pengangkutan udara secara teratur maupun tidak teratur. Layanannya mencakup penerbangan dengan jadwal tetap serta penerbangan sewa yang menyesuaikan permintaan. Selain itu, perusahaan ini juga bertanggung jawab dalam menerbitkan dokumen perjalanan udara dan melayani pengangkutan penumpang beserta barang bawaannya, termasuk kargo dan surat pos.

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah badan usaha yang menyelenggarakan jasa angkutan udara dengan perencanaan dan operasional yang terstruktur. Tujuan utamanya adalah mengangkut penumpang, bagasi, barang kiriman, dan benda pos dari satu tempat ke tempat lainnya menggunakan pesawat udara.

Dalam dunia penerbangan, ada satu profesi yang cukup menarik perhatian, yaitu Flight Operation Officer (FOO). Profesi ini bekerja sama secara langsung dengan pilot, pramugari, teknisi, dan tim pendukung lainnya. Untuk bisa menjadi FOO, seseorang harus mengikuti pendidikan khusus terlebih dahulu. Umumnya, sebelum seorang pilot menuju ke pesawat, ia akan datang terlebih dulu ke ruang kerja bernama Flight Operations (FLOPS) untuk menerima penjelasan atau briefing dari FOO mengenai penerbangan yang akan dilakukan.

### 3.2 Flight Operation Office (FLOPS)

Ruang FLOPS biasanya berada di dalam area bandara atau di lokasi yang dekat dengan terminal pesawat, sehingga memudahkan pilot untuk segera menuju pesawat setelah briefing. Saat memberikan penjelasan kepada pilot, FOO menggunakan dokumen yang disebut *dispatch release form*. Formulir ini berisi berbagai informasi penting seperti tipe dan registrasi pesawat, jumlah kru dan penumpang, jumlah bahan bakar, rute utama dan rute alternatif, lokasi parkir pesawat, perlengkapan yang dibawa, jenis penerbangan, perkiraan cuaca, serta data berat pesawat berdasarkan penumpang dan kargo yang diangkut. Briefing ini dilakukan dengan posisi FOO dan pilot berdiri berhadapan di meja kerja. Setelah semua informasi disampaikan dan dipahami, FOO dan pilot akan menandatangani *dispatch release form* sebagai bukti bahwa keduanya telah menyetujui rencana penerbangan.

Kegiatan briefing ini merupakan tugas wajib seorang FOO yang telah diatur dalam peraturan penerbangan, yaitu Civil Aviation Safety Regulation (CASR) 121.601 edisi Mei 2017. Dalam aturan tersebut dijelaskan bahwa FOO harus menyampaikan semua informasi penting kepada pilot sebelum penerbangan dimulai. Setelah briefing selesai dan dokumen ditandatangani, hal ini menjadi tanda bahwa penerbangan tersebut telah direncanakan dengan aman, efisien, dan nyaman bagi penumpang. Saat pesawat sudah lepas landas, FOO juga terus memantau penerbangan dari darat. Jika ada perubahan cuaca atau kondisi lainnya yang penting, FOO akan segera memberi tahu pilot. Pemantauan ini berlangsung hingga pesawat mendarat dengan selamat. Setelah penerbangan selesai, FOO dapat melakukan briefing ulang untuk persiapan penerbangan berikutnya.

Kesimpulannya, ruang FLOPS adalah tempat khusus di bandara yang digunakan untuk melakukan briefing antara FOO dan pilot. Di ruang ini, FOO memberikan berbagai informasi penting terkait penerbangan menggunakan *dispatch release form* sebagai panduan utama dalam pelaksanaan tugasnya.

### 3.3 Passasi

#### 3.3.1 Customer Service (CS)

Dalam dunia penerbangan, banyak sumber daya manusia yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu dan kualitas suatu perusahaan, salah satunya adalah *customer service* di bandara. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa di bandar udara, setiap perusahaan penerbangan wajib menyediakan pelayanan konsumen atau yang biasa disebut dengan *customer service*.

Petugas customer service menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*) dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*.

*Customer service* juga menangani penumpang yang bermasalah seperti, pengajuan ulang jadwal penerbangan, melakukan pengembalian uang, dan pemesanan secara langsung atau *go show*, dll.

#### 3.3.2 Check In Counter (CIC)

Di bagian ini, passasi bertugas menangani penumpang yang akan melaporkan untuk penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda, *special meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan kedalam *compartment* pesawat (*loading bagasi*),

Pada *check in counter* ini petugas mempunyai kewajiban untuk mengecek *validity ticket*, seperti: tanggal penerbangan, rute penerbangannya serta mencocokkan dokumen perjalanan penumpang lainnya seperti kartu tanda pengenal (ktp), *passport* dan

kartu identitas lainnya sesuai dengan identitas data penumpang yang akan dicocokkan dengan tiket, kemudian petugas *check in counter* akan menyobek *flight coupon*, mengecek bagasi beserta menimbang dan menempelkan label bagasi, menangani *excess baggage*, menentukan *seat number* penumpang dan berkomunikasi dan berkoordinasi dengan unit lainnya. mencetak *boarding pass* dan memberikan label bagasi yang telah ditimbang pada penumpang sesuai dengan prosedurnya. Petugas juga perlu membantu penumpang yang kesulitan saat melakukan *check in* dan terkendala karena masalah tertentu.

### 3.4 *Ground Handling* (GH)

Adapun *Ground Handling* adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “*Ground Handling*” berasal dari kata “*Ground*” dan “*Handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti Penanganan atau pelayanan (*Service or To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”. Ruang lingkup atau batasan pekerjaan GH, yaitu :

#### 1. *Pre-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandarudara asal (Origin Station).

#### 2. *Post Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara tujuan (*Destination*) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama di bandar udara.

### 3. *In-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (on air), tanggung jawab ini berada di tangan *Pilot in Command* (PiC) beserta awak kabinnya. GH mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. *Flight Safety*: Keamanan dan kenyamanan penerbangan
2. *On Time Performance*: Layanan dan ketepatan penerbangan
3. *Customer Satisfaction*: Menjamin kepuasan pengguna jasa
4. *Reliability*: Dapat dipercaya dalam pelayanan

PT. Citilink Indonesia bekerjasama dengan PT. Gapura Angkasa dalam menyerahkan aktivitas GH pada operasional maskapai penerbangan. Maka dari itu seluruh kegiatan ground handling diambil alih oleh PT. Gapura Angkasa. Namun disamping itu PT. Citilink Indonesia tetap memonitor kegiatan ground handling itu sendiri melalui personel mereka yang disebut dengan SQC. SQC merupakan *Station Quality Controller* mereka bertugas untuk mengawasi langsung serta mengatur para ground staf dari PT. Gapura Angkasa dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan GH. Adapun tugas dan tanggung jawab dari SQC sendiri yaitu :

1. Memonitor *flight* dari *block on* sampai *block off*
2. Membuat *movement flight*
3. Mengawasi kinerja *ground staff*
4. Memastikan waktu *ground time* sesuai dengan SOP

Dalam hal ini taruna OJT selama bertugas di unit GH bukan terjun langsung bersama PT. Gapura Angkasa namun ikut bersama SQC yang langsung dinaungi oleh PT. Citilink Indonesia. Adapun kegiatan kami selama menjadi bagian SQC yaitu sebagai berikut :

1. Membantu memonitor pesawat yang akan landing melalui flightradar24
2. Mencatat waktu *block on* dan *block off* pesawat

3. Membantu koordinasi dengan Gapura untuk persiapan penumpang *boarding*
4. Menyerahkan shipdoc yang akan dibawa terbang oleh pesawat tertentu sesuai tujuannya kepada *ground staff*
5. Mengawasi proses *boarding* penumpang kedalam pesawat
6. Memastikan jumlah penumpang yang belum boarding dan juga
7. Mengawasi proses *loading* bagasi dan *cargo* ke dalam pesawat
8. Membuat dan melaporkan *movement flight*



## BAB 4

### PELAKSANAAN OJT

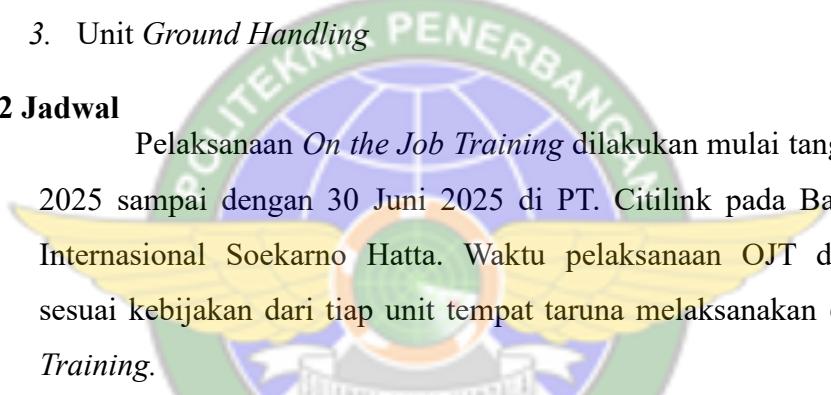
#### 4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* Taruna DIII-Manajemen Transportasi Udara (MTU) 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 Officer*)
2. Unit Passasi
3. Unit *Ground Handling*

#### 4.2 Jadwal

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan mulai tanggal 10 Mei 2025 sampai dengan 30 Juni 2025 di PT. Citilink pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai kebijakan dari tiap unit tempat taruna melaksanakan *On the Job Training*.



Nama	MEI																					
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
<b>GROUP 1</b>																						
Mu. Zidane Tanjung	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Ramadhan Putra Parwanta	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Ryan Fazle Morvia	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Imanera Fenny Ramdakik	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Kamila Nurul Nurmilah P	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Zahra Niastu Anikah Adi Putri	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
<b>GROUP 2</b>																						
Oktavino Andra Prakana	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	
Rifan Satria Rizki Azanda	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	
Rachael Martineza Erda Ramdhik	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	
Jessica Agnes Simamankalit	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	
Dian Anggrieni Simamankalit	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	
Asiyah Winda Nostika	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	
<b>GROUP 3</b>																						
Aditya Ariswatra Baharyyah	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	P	
Aldhiva Faras Khassi	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	P	
Darmara Zeslima Putri Elyisia	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	P	
Giovanna Sarah Suryati Sibite	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	P	
Nazwa Putri Rahmawati	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	P	
Lavanya Febrianti	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	P	
<b>GROUP 4</b>																						
Daudan Bandan Ramdhika	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Gulnih Nuwanterta	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Aziza Meiniya Sodikah	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Sokar Husein Kinastii	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Nur Aulia Putri	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Bintang Rika Wanandhi	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
<b>GROUP 5</b>																						
Moh. Andy Putra Pratama	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Sentian Alvin Andrianus	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Cecilia Rita Maronita S	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Edlyn Fairuz Rofikas	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Graceyel Abdellia Christine	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	
Khaeromatul Farazina	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	M	P	S	P	

Jadwal Duty OJT
PAGI ( 07.00 - 14.00 )
SIANG ( 14.00 - 22.00 )
MALAM ( 22.00 - 07.00 )

Gambar 4. 1 Jadwal Duty OJT CGK 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				
<b>GROUP 1</b>																																		
Moh. Zidane Tantang	M	L	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 Purnawanto	M	L	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			
Rasyhan Fazek Mawla	M	L	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			
Imogen Fonna Runtuak	M	L	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			
Karmila Nurul Naimiah P	M	L	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 Niurul Anikah Adi Putri	M	L	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			
<b>GROUP 2</b>																																		
Oktiwina Andya Prakasa	L	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	L	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			
Rachid Mariane Erdha Rumitrah	L	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 Simamungkalit	L	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 Anggren Simamungkalit	L	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 Windha Nastika	L	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			
<b>GROUP 3</b>																																		
Aditya Anisaturrahman Baharyah	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	
Abiyus Faras Khayi	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	
Dianera Zerlina Putri Elvissa	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	
Giovanna Sarah Suryani Shitie	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	
Nazwa Putri Rahmasari	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	
Laetitia 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	
<b>GROUP 4</b>																																		
Endah 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		
Galli Nuryati	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		
Anggi Meryem Sri Sikkhali	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		
Sekar Hartati Kanardi	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		
Nur Asita 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		
Bintara Rika Warwanda	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		
<b>GROUP 5</b>																																		
Muh Andi 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			
Sergian Alvin Andianto	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 Riau Manangsang 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			
Edlyn Faizus Roffikas	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			
Graceyl Alabdella Cheistine	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			
Kharismatiul Fazairina	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			

Gambar 4. 2 Jadwal Duty OJT CGK bulan Juni

### 4.3 Permasalahan

Permasalahan utama yang dihadapi maskapai adalah rendahnya tingkat pemahaman penumpang terhadap aturan ukuran dan berat bagasi kabin. Banyak penumpang datang ke bandara dengan membawa bagasi kabin yang melebihi batas maksimal 7 kg dan ukuran yang ditentukan, meskipun informasi terkait sudah tersedia melalui berbagai media. Beberapa penyebab yang teridentifikasi antara lain:

1. Penumpang kurang memperhatikan informasi yang telah disediakan oleh maskapai, baik melalui banner, infografis, maupun media sosial.
2. Sosialisasi dari petugas di bandara tidak selalu dapat diterima dengan baik oleh penumpang yang terburu-buru atau kurang peduli.
3. Penumpang menganggap kebijakan bagasi kabin tidak terlalu ketat dan mengandalkan toleransi dari petugas di lapangan.
4. Sebagian besar penumpang tidak menggunakan aplikasi dari maskapai secara optimal, sehingga mereka melewatkkan notifikasi penting mengenai ketentuan bagasi.

Dampak dari permasalahan ini cukup signifikan, antara lain:

1. Terjadinya antrean panjang saat proses boarding karena pengecekan ulang bagasi.

2. Potensi keterlambatan keberangkatan penerbangan.
3. Konflik atau ketegangan antara penumpang dan petugas check-in/boarding.
4. Menurunnya tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Masalah ini menunjukkan bahwa meskipun strategi dan informasi sudah diterapkan oleh maskapai, efektivitasnya belum maksimal dalam memengaruhi perilaku dan kesadaran penumpang. Maka dari itu, strategi yang lebih adaptif dan inovatif masih sangat diperlukan.

#### 4.4 Penyelesaian

Dengan menerapkan strategi yang beragam, Citilink berupaya menjadikan edukasi sebagai bagian dari pengalaman pelanggan. Strategi ini tidak hanya mengurangi konflik di lapangan, tetapi juga mencerminkan komitmen maskapai dalam menjaga standar layanan yang profesional dan proaktif. Upaya meningkatkan pemahaman dan kepatuhan penumpang terhadap aturan bagasi kabin, antara lain:

1. Penyediaan Media Informasi yang Menarik dan Strategis
  - Maskapai memasang banner dan infografis yang informatif di area *check-in* dan *boarding*. Desain visual dibuat menarik agar mudah terbaca dan diingat oleh penumpang.
2. Optimalisasi Media Sosial
  - Kampanye edukatif secara rutin dilakukan melalui platform media sosial resmi maskapai, termasuk pengingat aturan bagasi dan tips pengepakan yang efisien.
3. Penerapan Pemeriksaan Ketat di Check-In
  - Petugas *check-in* wajib melakukan penimbangan dan pengukuran bagasi kabin secara menyeluruh untuk menghindari penumpukan masalah di *boarding gate*.
4. Pelatihan Khusus untuk Frontliner
  - Frontliner diberikan pelatihan komunikasi yang efektif dan persuasif agar dapat menyampaikan aturan dengan sopan, menghindari konflik dan tetap menjaga kepuasan pelanggan.

5. Pemanfaatan Teknologi Digital

- Aplikasi mobile maskapai dilengkapi fitur notifikasi otomatis mengenai batasan ukuran dan berat bagasi kabin menjelang jadwal penerbangan.

6. Simulasi dan Edukasi Visual di Bandara

- Petugas melakukan demonstrasi cara mengukur bagasi kabin, serta menyediakan alat ukur mandiri seperti *Baggage Test Unit* (BTU) yang dapat digunakan penumpang sebelum masuk ke antrian.



## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan langsung selama pelaksanaan OJT di maskapai, dapat disimpulkan bahwa masalah utama yang sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat pemahaman penumpang terhadap ketentuan ukuran dan berat bagasi kabin. Kendala ini menyebabkan proses boarding menjadi tidak efisien, menimbulkan antrean panjang, potensi keterlambatan penerbangan, serta konflik antara penumpang dan petugas.

Meskipun maskapai telah menerapkan berbagai strategi seperti penyediaan media informasi, edukasi digital, pemeriksaan ketat, pelatihan petugas, dan pemanfaatan aplikasi, efektivitas langkah-langkah ini masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan oleh rendahnya perhatian penumpang terhadap informasi yang tersedia dan kecenderungan untuk mengabaikan aturan.

Oleh karena itu, pendekatan yang lebih komunikatif, kreatif, dan adaptif sangat diperlukan agar strategi edukatif benar-benar dapat membentuk kesadaran dan kepatuhan penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin.

#### 5.2 Saran

##### 1. Peningkatan Konten Edukatif Visual

Maskapai sebaiknya menambahkan video edukasi singkat tentang ketentuan bagasi kabin yang diputar di ruang tunggu bandara dan dalam pesawat agar informasi lebih mudah dipahami.

##### 2. Fitur Interaktif di Aplikasi Mobile

Tambahkan fitur simulasi ukuran bagasi menggunakan kamera ponsel agar penumpang dapat mengecek sendiri kepatuhan bagasinya sebelum ke bandara.

### 3. Sosialisasi Proaktif oleh Petugas

Petugas di area check-in dan boarding sebaiknya menyampaikan aturan bagasi secara verbal kepada penumpang yang tampak belum memahami, dengan pendekatan yang ramah dan persuasif.

### 4. Kolaborasi dengan Platform Penjualan Tiket

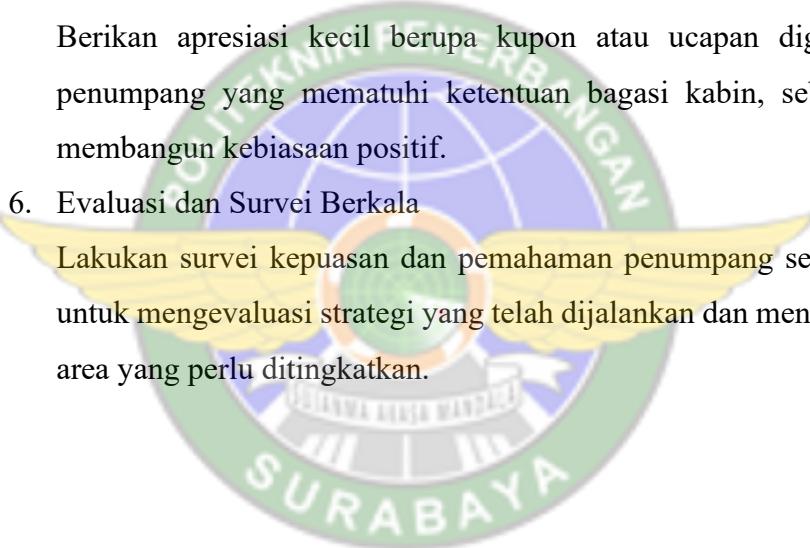
Maskapai dapat bekerja sama dengan agen perjalanan dan platform online untuk menampilkan notifikasi aturan bagasi kabin secara jelas saat proses pembelian tiket.

### 5. Reward bagi Penumpang Tertib

Berikan apresiasi kecil berupa kupon atau ucapan digital kepada penumpang yang mematuhi ketentuan bagasi kabin, sebagai upaya membangun kebiasaan positif.

### 6. Evaluasi dan Survei Berkala

Lakukan survei kepuasan dan pemahaman penumpang secara berkala untuk mengevaluasi strategi yang telah dijalankan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.



## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan .

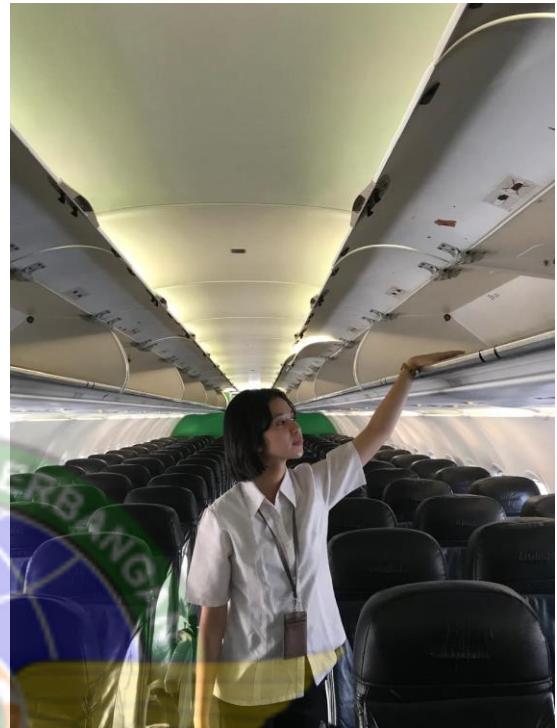
Planning, O., & Indonesia, P. C. (2022). *Ground Operation Manual (GOM), Citilink Indonesia. 01.*

Politeknik Penerbangan Surabaya. *Buku Pedoman On the Job Training MTU2024.*



## LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kegiatan saat di *Landside & Airside*



Lampiran 1. 2 Kegiatan di *Counter Check-In*



Lampiran 1. 3 Kegiatan di *Customer Service*

