

**STRATEGI PENCEGAHAN MISS BOARDING PENUMPANG  
PADA OPERASIONAL MASKAPAI CITILINK CABANG  
BANDAR UDARA HALIM PERDANAKUSUMA  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 06 Mei - 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**MIRZA FADHOLI ABROR**  
**NIT. 30622018**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
ANGKATAN VIII ALPHA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA 2025**

**STRATEGI PENCEGAHAN MISS BOARDING PENUMPANG  
PADA OPERASIONAL MASKAPAI CITILINK CABANG  
BANDAR UDARA HALIM PERDANAKUSUMA**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
ANGKATAN VIII ALPHA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA 2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI PENCEGAHAN MISS BOARDING PENUMPANG PADA  
OPERASIONAL MASKAPAI CITILINK CABANG BANDAR UDARA  
HALIM PERDANAKUSUMA

Oleh :

**MIRZA FADHOLI ABROR**  
NIT. 30622018

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

Disetujui oleh:

Manager Service



**BAGAS PUTRA PAMUNGKAS**  
NIP. 302421

Dosen Pembimbing



**Dr. FAOYAN AGUS FURYANTO, S.Pd. Ing., M.Pd**  
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,

Station Manager Citilink Indonesia  
Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma



**AEROPP ARIF WIBOWO**  
NIP. 300238

## LEMBAR PENGESAHAN


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

Oleh :


MIRZA FADHOLI ABROR  
NIT. 30622018

Tim Penguji :


Ketua

  
AEROPP ARIF  
WIBOWO  
NIP. 300238

Sekretaris

  
YOSEPH BAGAS PUTRA  
RAMUNGKAS  
NIP. 302421

Anggota

  
Dr. FAOYAN AGUS  
FURYANTO, S.Pd.Ing.,  
M.Pd.  
NIP. 19890819 201902

Mengetahui,

Ketua Program Studi

  
LADY SILK MOONLIGHT S.KOM. MT.  
NIP. 19871109 200912 2 002



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat mpahan Rahmat dan hidayah-Nya. Laporan *On the Job Training (OJT)* yang dilaksanakan di Bandar Udara Halim Perdanakusuma ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan *On the Job Training (OJT)* ini merupakan bentuk laporan aktivitas hari-hari (*daily work*) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggungjawabnya selama melaksanakan *On the Job Training (OJT)* yang wajib disusun oleh taruna yang melaksanakan *On the Job Training (OJT)* dan salah satu alat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

Kegiatan *On the Job Training (OJT)* ini dapat terlaksana tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* dengan baik dan baik. Oleh karena itu, tidak ada penulis mengucapkan terimakasih kepada :

Ayahanda Sifaur Romli, ibunda Maslachah yang telah memberikan motivasi dan kasih sayang dan didukung juga Mbak Ainun Niswah dan Mbak Maulidia, serta keluarga saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa selama mengikuti kegiatan *On the Job Training (OJT)*;

Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya, beserta manajemen;

Bapak Aeropp Arif Wibowo, selaku Kepala Station Manager Class A;

Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara;

Bapak Dr. Faoyan Agus Furyanto, S.Pd. Ing., M.Pd. selaku dosen pembimbing kegiatan *On the Job Training*;

Bapak Yoseph Bagas Putra Pamungkas selaku Supervisor;

Pada Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;

Teman-teman *On the Job Training* yang saling mendukung dan berbagi, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak turut membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan *On the Job Training (OJT)* ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan kegiatan *On the Job Training (OJT)* ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2025

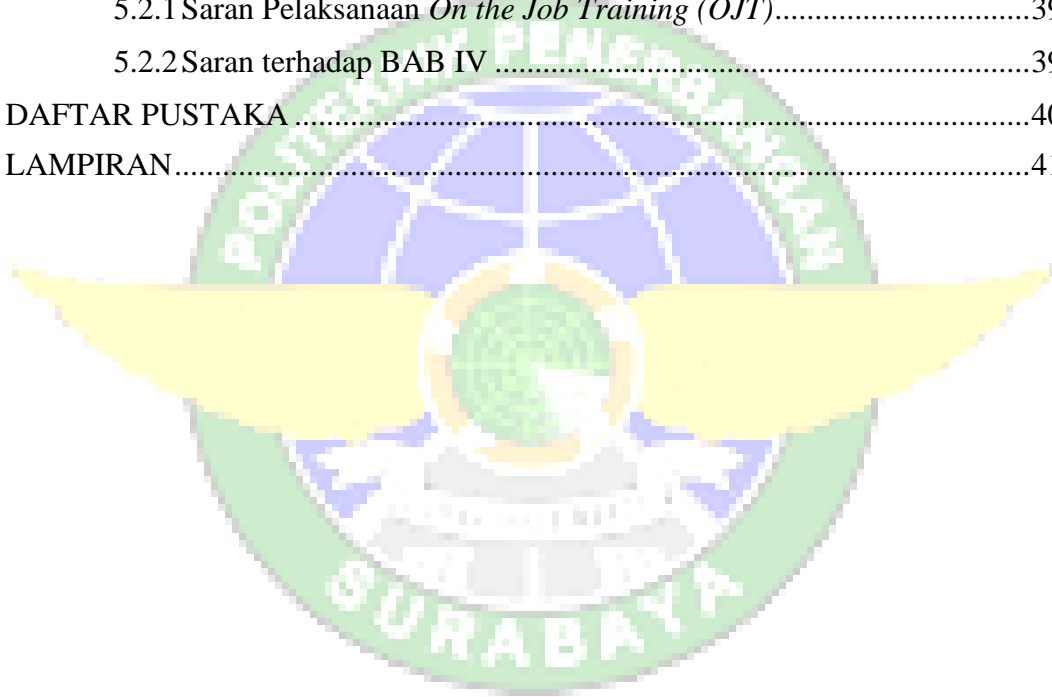


Mirza Fadholi Abror  
NIT. 30622018

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang .....	10
1.2 Maksud dan Manfaat.....	12
BAB II PROFIL LOKASI OJT .....	13
2.1 Sejarah Singkat .....	13
2.1.1 Sejarah Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	13
2.1.2 PT. Citilink Indonesia .....	15
2.2 Data Umum .....	18
2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia.....	19
2.4 Struktur Organisasi .....	19
2.5 Visi dan Misi.....	19
2.6 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia.....	20
2.7 Jenis Armada.....	22
2.8 Kebijakan Perusahaan .....	22
BAB III TEORI PENUNJANG .....	27
3.1 <i>Miss Boarding</i> .....	27
3.2 Penumpang.....	27
3.3 Operasional .....	28
BAB IV PELAKSANAAN OJT.....	29
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT .....	29
4.1.1 <i>Flight Operation Office (FLOP)</i> .....	29
4.1.2 <i>Customer Service (CS)</i> .....	30
4.1.3 <i>Drop Baggage</i> .....	31

4.1.4 <i>Boarding Gate</i> .....	32
4.1.5 <i>Baggage Service</i> .....	33
4.2 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training (OJT) .....	34
4.3 Permasalahan Dalam On the Job Training (OJT) .....	35
4.4 Penyelesaian Masalah On the Job Training (OJT) .....	36
BAB V PENUTUP .....	38
5.1 Kesimpulan .....	38
5.1.1 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i> .....	38
5.1.2 Kesimpulan terhadap BAB IV .....	38
5.2 Saran .....	39
5.2.1 Saran Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i> .....	39
5.2.2 Saran terhadap BAB IV .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	40
LAMPIRAN .....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	13
Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta .....	14
Gambar 2. 3 Logo Citilink .....	16
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Citilink Halim Perdanakusuma Jakarta .....	19
Gambar 4. 1 Jadwal Dinas On the Job Training .....	35
Gambar 4. 2 Penumpang Miss Boarding Pesawat .....	36





## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink .....	18
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink .....	19
Tabel 2. 3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia.....	22
Tabel 2. 4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia.....	23



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*On the Job Training (OJT)* merupakan salah satu bentuk konkret pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, yang mencakup aspek Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pemahaman taruna terhadap ruang lingkup profesi sesuai bidang keahliannya, sehingga mampu membentuk karakter individu yang profesional dan siap bersaing di dunia kerja. Dalam konteks kekinian, dinamika global memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penyediaan dan pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia. Peningkatan laju pertumbuhan ekonomi serta jumlah penduduk yang terus bertambah mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi udara. Sejalan dengan hal tersebut, industri penerbangan nasional menunjukkan perkembangan yang pesat, baik melalui optimalisasi infrastruktur bandara yang telah ada maupun melalui pembangunan dan pengembangan bandara baru di berbagai wilayah Indonesia.

Salah satu program studi yang diselenggarakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Program ini dirancang untuk menghasilkan tenaga profesional yang memiliki kompetensi dalam bidang Operasi Bandar Udara dan mampu bersaing di industri penerbangan. Taruna yang menempuh program studi ini dibekali dengan landasan pengetahuan teoretis serta keterampilan praktis yang diperlukan dalam pelaksanaan dan pengelolaan operasional bandar udara. Salah satu komponen esensial dalam kurikulum pendidikan ini adalah pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*, yang merupakan kewajiban bagi taruna pada semester V dan VI. Kegiatan *On the Job Training (OJT)* dilaksanakan langsung di lingkungan bandar udara sebagai wadah untuk mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses pembelajaran di kelas. Melalui pelatihan ini, taruna diharapkan mampu

mentransformasikan teori ke dalam praktik nyata, memperluas wawasan profesional, serta memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai ruang lingkup kerja sesuai bidang keahlian masing-masing.

Perkembangan industri penerbangan tidak dapat dilepaskan dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Masyarakat semakin memilih moda transportasi ini untuk berbagai keperluan, seperti perjalanan bisnis, kegiatan pariwisata, maupun kebutuhan lainnya. Dalam praktiknya, terdapat dua kategori utama penerbangan, yaitu penerbangan komersial dan nonkomersial. Penerbangan komersial merujuk pada layanan transportasi udara yang mengenakan tarif kepada pengguna jasa, sedangkan penerbangan nonkomersial merupakan kegiatan penerbangan yang tidak diperkenankan digunakan untuk pengangkutan berbayar, penyewaan, ataupun kompensasi dalam bentuk apa pun, kecuali telah memperoleh izin khusus dari Kementerian Perhubungan. Aspek keselamatan penerbangan menjadi faktor yang sangat fundamental dalam industri ini. Pemerintah memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan tersebut, antara lain melalui proses sertifikasi pesawat dan pengembangan infrastruktur transportasi udara. Dengan demikian, dibutuhkan upaya konkret untuk meningkatkan mutu, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja yang tinggi dari sumber daya manusia yang terlibat dalam sektor penerbangan.

Melalui pelaksanaan program *On the Job Training (OJT)*, taruna/i diharapkan mampu mengintegrasikan pengetahuan teoretis yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung. Selain berfungsi sebagai sarana penerapan ilmu, program ini juga dirancang untuk membekali taruna/i dengan kemampuan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di lapangan. *On the Job Training (OJT)* merupakan salah satu metode pelatihan yang strategis dalam mempersiapkan taruna/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara agar memiliki kompetensi manajerial yang tinggi, serta tanggung jawab dalam aspek pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan. Dengan demikian, diharapkan para taruna/i dapat mengaktualisasikan pengalaman

yang diperoleh selama *On the Job Training (OJT)* sebagai bekal berharga untuk menghadapi dinamika dunia kerja, khususnya di lingkungan instansi yang bergerak di sektor penerbangan.

## **1.2 Maksud dan Manfaat**

Adapun maksud pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* oleh taruna/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara adalah sebagai berikut :

1. Mempraktekkan teori yang telah diperoleh selama di kampus;
2. Mengetahui keadaan dunia kerja sesungguhnya yang dinamis;
3. Memahami cara pandang dan menyikapi diri untuk dunia kerja yang sesungguhnya;
4. Mengetahui secara langsung pemanfaatan dan penggunaan teknologi terapan di dunia kerja;
5. Membina hubungan baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan lembaga instansi lainnya.

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* oleh taruna/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara adalah sebagai berikut:

1. Memahami tugas dan tanggung jawab operasional bandar udara;
2. Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang dapat meningkatkan daya saing;
3. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On the Job Training (OJT)*;
4. Menciptakan lulusan transportasi udara menjadi tenaga kerja yang mampu bekerja sama dalam tim serta membangun komunikasi yang baik antar unit kerja pada saat terjun pada dunia kerja;
5. Memahami budaya kerja, etika dalam bekerja, dan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri penerbangan.

## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Sejarah Singkat**

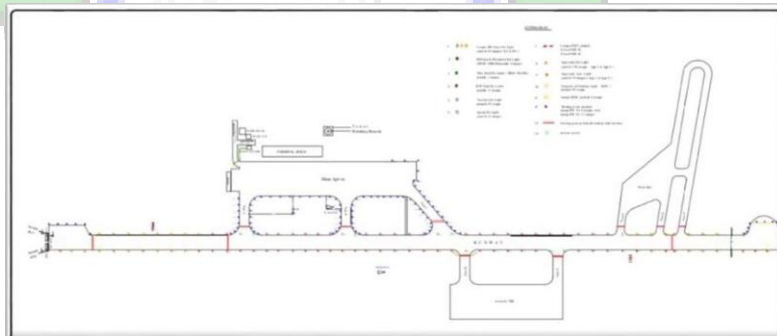
##### **2.1.1 Sejarah Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta**

Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan salah satu bandara utama yang terletak di Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia. Penamaan bandara ini merupakan bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional yang berjasa besar dalam sejarah perjuangan kemerdekaan Indonesia. Halim Perdanakusuma dikenal sebagai perintis Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) yang gugur dalam misi diplomatik dan kemanusiaan ke Malaysia pada tahun 1947. Keberanian dan pengabdianya menjadikannya simbol dedikasi dan pengorbanan dalam dunia kedirgantaraan Indonesia. Saat ini, Bandara Halim Perdanakusuma melayani penerbangan domestik terbatas, penerbangan militer, serta menjadi basis beberapa maskapai niaga dan VIP, sekaligus memiliki nilai sejarah tinggi dalam perkembangan penerbangan nasional.



Gambar 2. 1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta  
Sumber: *Google*

Lahan yang digunakan untuk pembangunan Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma awalnya merupakan wilayah strategis militer yang dimanfaatkan sejak masa penjajahan Belanda dan Jepang. Pembangunan fasilitas penerbangan dimulai pada masa pendudukan Jepang, kemudian dikembangkan lebih lanjut pascakemerdekaan. Bandara ini awalnya dikenal dengan nama Lapangan Terbang Cililitan. Pada tahun 1952, namanya diubah menjadi “Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma” sebagai bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional dan perintis Angkatan Udara Republik Indonesia yang gugur dalam tugas kenegaraan. Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memiliki kode IATA yaitu HLP dan kode ICAO yaitu WIHH, serta dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan PT Angkasa Pura Indonesia. Terletak pada ketinggian sekitar 25 meter di atas permukaan laut (mdpl), bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter dengan lebar 45 meter, yang mampu menampung pesawat berukuran sedang seperti Boeing 737 dan Airbus A320.



Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta  
Sumber: *Google*

Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani berbagai rute penerbangan domestik, terutama menghubungkan Jakarta dengan sejumlah kota besar di Indonesia, seperti Yogyakarta (Bandara YIA), Malang (Bandara Abdulrachman Saleh), Surabaya



(Bandara Juanda), Bali (Bandara I Gusti Ngurah Rai), dan Medan (Bandara Kualanamu). Beberapa maskapai yang beroperasi di bandara ini antara lain Citilink, Batik Air, Garuda Indonesia, Pelita, Fly Jaya, Susi Air, penerbangan VIP dan militer. Sebagai salah satu bandara utama di ibu kota, Bandar Udara Halim Perdanakusuma memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas nasional, pelayanan penerbangan kenegaraan, serta menjadi bagian penting dalam sistem transportasi udara domestik di Indonesia.

### 2.1.2 PT. Citilink Indonesia

Perusahaan penerbangan merupakan entitas usaha yang dapat dimiliki oleh pihak swasta maupun pemerintah dan memiliki fokus utama dalam menyediakan layanan angkutan udara bagi masyarakat. Layanan ini dapat diselenggarakan secara berjadwal (*scheduled service*) maupun tidak berjadwal (*non-scheduled service*) sebagaimana dijelaskan oleh R.S. Damardjati (2001). Sementara itu, F.X. Widadi dan A. Suwarno (2001:07) menyatakan bahwa perusahaan penerbangan, atau sering disebut *airlines*, adalah perusahaan yang bertugas untuk menerbitkan dokumen penerbangan guna mengangkut penumpang beserta bagasi, barang kiriman (*cargo*), serta benda pos (*mail*) melalui moda transportasi udara.

Berdasarkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan udara dan bertanggung jawab dalam pengoperasian pesawat untuk mengangkut penumpang maupun kargo. Perusahaan ini juga memiliki wewenang untuk mengeluarkan dokumen penerbangan resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan transportasi udara secara terorganisir dan sistematis menuju destinasi tertentu. Citilink telah mencatat pertumbuhan yang sangat pesat sebagai salah satu maskapai

penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) di Indonesia sejak tahun 2011, khususnya setelah mengoperasikan pesawat Airbus A320 pertamanya dan memulai strategi ekspansi agresif. Langkah ini merupakan bagian dari inisiatif grup Garuda Indonesia untuk meningkatkan daya saing dalam pasar perjalanan dengan segmen tarif rendah (*budget traveler*).



Gambar 2. 3 Logo Citilink

Sumber : [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id)

Secara hukum, PT Citilink Indonesia didirikan sebagai anak perusahaan Garuda Indonesia berdasarkan Akta Notaris Natakusumah Nomor 01 tanggal 6 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian perusahaan ini telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Pada saat pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri dari 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan 33% milik PT Aerowisata. Pada mulanya, operasional Citilink masih berada di bawah pengelolaan Unit Strategis Bisnis (SBU) Citilink milik Garuda Indonesia, menggunakan sertifikat operator penerbangan (AOC) serta nomor penerbangan milik Garuda. Skema ini berlangsung hingga akhirnya Citilink beroperasi secara mandiri sejak Mei 2011.

Sejalan dengan perubahan yang tercatat dalam Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai penyesuaian setoran modal, serta Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan modal tambahan berupa pesawat terbang, struktur kepemilikan saham Citilink mengalami perubahan menjadi 94,3% dimiliki oleh Garuda

Indonesia dan 5,7% oleh Aerowisata. Setelah memperoleh izin usaha penerbangan (SIUAU/NB-027) pada tanggal 27 Januari 2012, serta sertifikat operator penerbangan (AOC 121-046) pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012. Pada saat itu, Citilink resmi menggunakan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan call sign "Supergreen". Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group, Citilink berfokus pada layanan penerbangan yang menghubungkan berbagai kota, dengan sistem operasional yang mengutamakan efisiensi dan tarif rendah.

Dengan basis operasional yang terletak di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah berhasil mengembangkan jaringan penerbangannya secara signifikan. Maskapai ini melayani lebih dari 100 rute penerbangan yang mencakup 47 destinasi, termasuk kota-kota besar di Indonesia seperti 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, dan Samarinda. Selain rute domestik, Citilink juga mengoperasikan sejumlah penerbangan internasional ke beberapa negara, antara lain Timor Leste, Malaysia, Tiongkok, Australia, serta Arab Saudi dengan tujuan Jeddah. Ekspansi ini menunjukkan komitmen Citilink dalam memperluas konektivitas udara serta memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat domestik maupun internasional.

Sebagai wujud nyata dari komitmen Citilink dalam meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, maskapai ini telah menerima berbagai penghargaan bergengsi sebagai bentuk pengakuan atas pencapaiannya. Pada tahun 2017, Citilink dianugerahi penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta

*Transportation Safety Management Award* oleh Kementerian Perhubungan. Capaian ini dilanjutkan dengan akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri penerbangan global, SKYTRAX, yang diperoleh selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink juga menerima *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2018, serta meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience Association (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink kembali mendapatkan pengakuan internasional melalui *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*. Berbagai pencapaian ini mencerminkan dedikasi Citilink dalam menjaga standar keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight 7 dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

## 2.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink

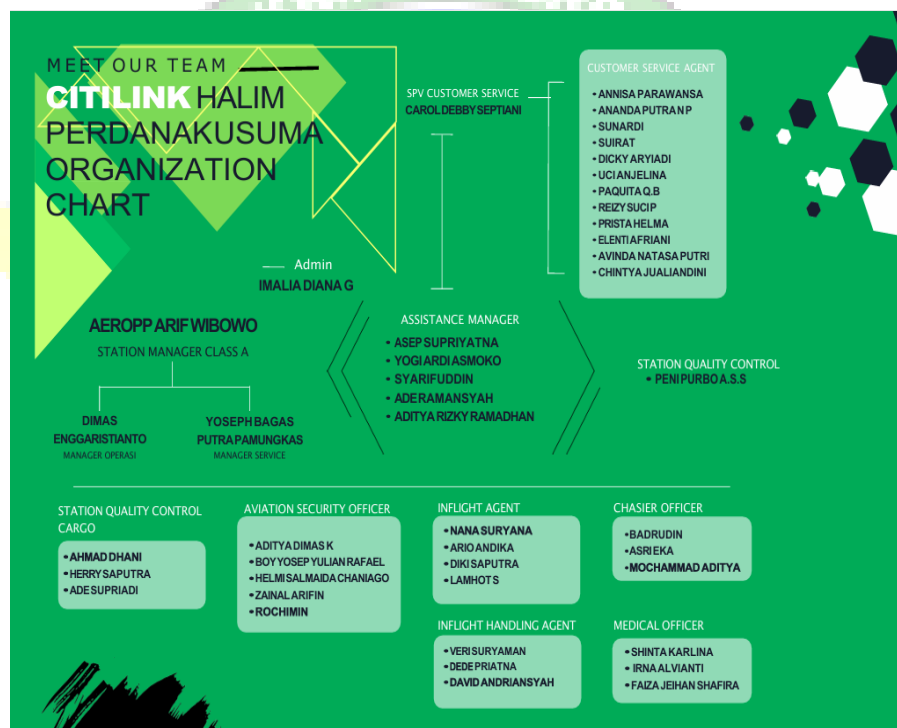
DATA UMUM PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72 600, B737 Classic, dan Freighter B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

## 2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink

PROFIL PERUSAHAAN PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia (Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma)
Alamat	<u>Jl. Halim Perdana Kusuma No.1, RW.9, Halim Perdana Kusumah, Kec. Makasar Kota Jakarta Timur Daerah Khusus Ibukota Jakarta</u>
Nomor Telepon	<u>+62 804 108 0808</u>
Website	<u>www.citilink.co.id</u>

## 2.4 Struktur Organisasi



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Citilink Halim Perdanakusuma Jakarta  
Sumber: Citilink Halim Perdanakusuma Jakarta

## 2.5 Visi dan Misi

### 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 keramah tamahan Indonesia.

**2.6 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia**

PT. Citilink Indonesia senantiasa berupaya memberikan berbagai bentuk layanan guna menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepuasan penumpang selama melakukan perjalanan udara. Dalam operasionalnya, struktur unit kerja pelayanan penumpang dibagi ke dalam empat bidang utama yang menjadi fokus pelaksanaan layanan secara terpadu dan profesional. Pembagian ini ditujukan untuk memastikan setiap aspek pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar keselamatan serta kenyamanan yang telah ditetapkan, diantaranya :

**1. *Passenger Handling***

Penanganan/pelayanan penumpang di suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling menunjang dan melengkapi. Unit kerja atau petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang disebut sebagai Front Liner. Dalam bidang penjualan dan pemasaran :

- a. *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan tempat
- b. *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan dokumen pasasi dan perhitungan tarif
- c. *Sales and Marketing*, bertugas dalam hal penjualan dan pemasaran.

Dalam bidang penanganan penumpang di Bandar Udara :

- d. *Departure Station*, pemberangkatan penumpang bertugas dalam pelayanan
- e. *Transit dan Transfer Section*, bertugas dalam melayani penumpang yang melanjutkan penerbangan ke tujuan lain, baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat



- f. *Baggage Handling*, bertugas memberikan pelayanan terhadap bagasi baik bagasi penumpang tiba maupun penumpang berangkat
- g. *Arrival Section*, bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru tiba

## 2. *Aircraft Handling*

Penanganan pesawat di bandar udara adalah unit kerja yang 11 berhubungan langsung dengan kesiapan penerbangan. Unit kerja ini terdiri dari: Flight Operation, adalah bidang operasi penerbangan yang uraian tugasnya antara lain :

- a. *Flight Plan*
- b. *Load and Balance*
- c. *Notice to Airman Ramp Handling*

## 3. *In-Flight Service*

Bertugas memberikan pelayanan penumpang selama penerbangan berlangsung (*in-flight service*) yang dilaksanakan oleh awak pesawat yang terdiri dari *cockpit crew* dan *cabin crew*.

*Cockpit Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:

- a. *Pilot in Command*, adalah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan.
- b. *First Officer (Co-Pilot)*, adalah asisten penerbang.
- c. *Flight Engineer*, adalah ahli mesin pesawat terbang.

*Cabin Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kabin untuk memberikan pelayanan bagi penumpang yang terdiri dari :

- a. *Purser/Cabin Super-intendant* adalah pimpinan awak kabin 12
- b. *Steward (Pramugara)* dan *Stewardess (Pramugari)* bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan.

## 4. *Cargo Service*

Kargo adalah barang-barang kiriman dan benda-benda pos yang diangkut melalui pesawat udara. Penanganan kargo dilaksanakan oleh

unit kerja tersendiri. Dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlepas dari perusahaan penerbangan dan pengelola bandar udara.

## 2.7 Jenis Armada

Tabel 2. 3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320 – 200	39 Unit
Airbus A320 – 900 Neo	10 Unit
ATR 72 - 600	7 Unit
Boeing 737 500	8 Unit
<b>Total</b>	<b>64 Unit</b>

## 2.8 Kebijakan Perusahaan

Adapun kebijakan yang telah diberlakukan oleh perusahaan PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

### 1. Tiket

Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan Peraturan Maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan Peraturan Pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan.

### 2. Delay Management

Ketentuan Delay Management yang telah resmi tertulis dalam PM No. 89 tahun 2015 dan diterapkan oleh perusahaan. Keterlambatan penerbangan terjadwal terdiri sebagai berikut:

- Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*)
- Pembatalan penerbangan (*cancelation off light*)

Terdapat 6 Kategori keterlambatan beserta kompensasi yang diberikan, yaitu:

Tabel 2. 4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia

Kategori	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1	30 s/d 60 Menit Keterlambatan	Minuman Ringan
2	61 s/d 120 Menit Keterlambatan	Minuman dan Makanan Ringan ( <i>Snack Box</i> )
3	121 s/d 180 Menit Keterlambatan	Minuman dan makanan berat ( <i>Heavy meal</i> )
4	181 s/d 240 Menit Keterlambatan	Minuman, makanan ringan ( <i>Snack box</i> ) dan makanan berat ( <i>Heavy meal</i> ).
5	Lebih dari 240 Menit Keterlambatan	Ganti rugi sebesar Rp. 300.000
6	Pembatalan Penerbangan	Memberi pelayanan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan.

### 3. Refund

Permintaan *refund* dapat dilakukan di tempat pembelian awal, agent, OTA (*Online Travel Agent*) dan *Customer Service*. Adapun syarat dan ketentuan yang diberlakukan PT. Citilink sebagai berikut:

- Masa berlaku voucher adalah 1 (satu) tahun sejak tanggal voucher diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang;
- Voucher tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa voucher. Voucher dapat ditukarkan melalui website resmi Citilink: [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id) dan mobile app Citilink;
- Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui travel agent tidak menerima kode OTP melalui email, maka voucher dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan call center Citilink 0804-1080808 dengan melampirkan fotokopi KTP/SIM/lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal. Yang di refund dan menginformasikan kode booking pada saat refund;

- d. Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku untuk voucher yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan;
- e. Voucher dapat ditransfer melalui ticketing office atau call center Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik voucher dan kuasanya serta menginformasikan kode booking saat refund;
- f. Nominal voucher adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit;
- g. Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan.

#### 4. *Reschedule*

- a. Mengganti jadwal penerbangan (*reschedule*) paling lambat / maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada).
- b. Perubahan (*reschedule*, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi.
- c. Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru Biaya administrasi adalah Rp50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga).

#### 5. Bayi dan Anak – anak

- a. Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.
- b. Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
- c. Harga tiket infant adalah 10% dari harga basic fare dewasa.
- d. Harga tiket domestik anak anak rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.

## 6. Ibu Hamil

Ibu hamil diizinkan terbang Bersama Citilink sesuai dengan usia kehamilannya. Ibu hamil berkewajiban untuk memberitahukan kondisi kehamilannya pada saat memesan kursi dan pada saat melapor di konter Check-in. Berikut adalah peraturan terkait kondisi ibu hamil yang berlaku:

### a. Dibawah 32 Minggu

- i. Single atau kembar, normal, tidak ada komplikasi: Tidak dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Tidak mengisi Medical Recommendation Letter.
- ii. Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.

### b. 32 – 36 Minggu

- i. Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
- ii. Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.

### c. Lebih dari 36 Minggu: Tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan

- i. Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
- ii. Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*

## 7. Penumpang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses

evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

8. *Check-in* Citilink

Penumpang harus melakukan check-in setidaknya dua (2) jam sebelum keberangkatan dengan maximal waktu 45 menit. Check-in bisa dilakukan di counter check-in bandara. Penumpang diharap menyiapkan kartu identitas (KTP atau paspor serta *printout e- ticket*).





## **BAB III**

### **TEORI PENUNJANG**

#### **3.1 Miss Boarding**

*Miss boarding* adalah kondisi ketika seorang penumpang naik ke pesawat yang tidak sesuai dengan rute yang tercantum pada boarding pass-nya, atau tidak naik ke pesawat yang seharusnya. Kesalahan ini dapat terjadi akibat kelalaian petugas, kurangnya pengawasan, atau sistem verifikasi yang tidak optimal. *Miss boarding* dapat berdampak serius terhadap keselamatan penerbangan dan proses operasional di bandara maupun maskapai.

Dalam dunia penerbangan, kejadian *miss boarding* dikategorikan sebagai *serious incident* karena berpotensi menimbulkan ancaman keselamatan, keterlambatan, bahkan biaya tambahan operasional. Kesalahan *miss boarding* bisa berakibat fatal. Apabila penumpang yang salah tujuan sudah berada dalam pesawat dan pesawat tersebut telah lepas landas, maka maskapai dapat menghadapi sejumlah risiko, seperti kerugian finansial untuk pengembalian atau pengalihan penumpang, hingga konsekuensi hukum dan pelanggaran regulasi keselamatan penerbangan.

Untuk menghindari kejadian tersebut, maka diperlukan sistem verifikasi penumpang yang ketat baik oleh petugas boarding gate maupun oleh awak kabin saat penumpang telah berada di dalam pesawat. Teknologi seperti *barcode scanning* pada boarding pass dan biometrik penumpang juga sudah mulai digunakan di beberapa bandara internasional sebagai solusi mencegah *miss boarding*.

#### **3.2 Penumpang**

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan membayar sejumlah tarif. Dalam proses operasional penerbangan, penumpang menjadi salah satu komponen yang sangat menentukan kelancaran sistem pelayanan.

Setiap prosedur mulai dari *check-in*, *security check*, hingga boarding harus dilakukan dengan akurat dan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Ketika pengelolaan penumpang dilakukan secara tidak optimal, maka potensi terjadinya kesalahan seperti *miss boarding*, *delay*, atau *lost passenger* semakin besar. Oleh karena itu, pemahaman terhadap karakteristik penumpang serta penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi dan komunikasi yang efektif menjadi faktor penting untuk menjamin kelancaran kegiatan operasional penerbangan.

### 3.3 Operasional

Operasional maskapai merujuk pada seluruh rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memastikan layanan penerbangan berjalan lancar, aman, dan sesuai jadwal. Kegiatan operasional melibatkan berbagai aspek seperti manajemen jadwal penerbangan, pengaturan awak kabin dan kru darat, pelayanan penumpang, pengelolaan bagasi, pengisian bahan bakar, serta komunikasi antara pihak maskapai, bandara, dan otoritas penerbangan.

Kegiatan operasional maskapai sangat dipengaruhi oleh ketepatan koordinasi antar unit kerja, efektivitas komunikasi, serta penggunaan teknologi pendukung. Salah satu bentuk permasalahan dalam operasional adalah terjadinya *ground operation errors*, salah satunya miss boarding. Ini menunjukkan bahwa setiap aspek operasional harus memiliki kontrol mutu yang baik serta sistem pengawasan berlapis agar kesalahan dapat dicegah sejak dini.

Dalam lingkup keselamatan dan keamanan penerbangan, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara melalui regulasi *Civil Aviation Safety Regulation (CASR)* juga menekankan pentingnya manajemen risiko dalam kegiatan operasional. Maskapai wajib memiliki sistem pelaporan kejadian (*Safety Report System*) dan *Standard Operating Procedures (SOP)* yang diperbaharui secara berkala untuk meminimalkan kesalahan operasional.

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN OJT**

#### **4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT**

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu :

1. *FLOPS (Flight Operation Office);*
2. *CS (Customer Services);*
3. *Check-in Counter;*
4. *Gate;*
5. *Lost and Found;*
6. *Ground Handling.*

##### **4.1.1 Flight Operation Office (FLOP)**

FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO (*Flight Operation Officer*) mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain:

1. *Flight Document :*
  - a. *Flight Plan*
  - b. *Notam*
  - c. *Flight Clearance*
  - d. *MEL (Minimum Equipment List) dan CDL (Configuration Devition List)*
  - e. *Weather Report*
  - f. *Notoc*

- g. *Flight Approval*
- h. *Gendec/Manifest*
- 2. *Route Manual* :
  - a. *Aerodrome Information*
  - b. *Regulation Book*
  - c. *Route Facility Chart*

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, penyortiran *flight plan*, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.

#### **4.1.2 Customer Service (CS)**

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan. *Customer Service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian seat pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan

penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.

#### 4.1.3 *Drop Baggage*

*Drop Baggage* merupakan titik pertama di mana penumpang melakukan proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa bagasi mereka memastikan bahwa barang yang dibawa aman dengan security question tidak ada barang berharga maupun berbahaya sebelum penyerahan bagasi, menerima boarding pass dan dilakukan profiling sesuai identitas penumpang, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Selain itu *Drop Baggage* juga melayani penanganan bagi penumpang yang membawa security items/ senjata api yaitu dengan proses sebagai berikut:

1. Melakukan pelaporan pada petugas check in counter
2. Pengisian *form secit* dan melaporkan ke *Aviation Security Ground Handling*
3. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan dan pengosongan senjata dengan melakukan penembakan ke sand gun box.
4. Apabila senjata sudah kosong, akan dipacking untuk dimasukkan kedalam envelope security items.
5. Aviation security akan meminta surat kepemilikan senjata, nomor senjata, serta kartu identitas penumpang.
6. Jika seluruh proses dinyatakan telah selesai, senjata akan dimasukkan ke OOG (*Out Of Gauge*) untuk disalurkan ke aviation security di airside untuk dimasukkan kedalam security items container yang ada di pesawat dan selanjutnya aviation security akan melaporkan ke PIC (*Pilot in Comand*).

*Check-in counter* juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On The Job Training* di *Check-in counter*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan *self check-in* yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses *check in mandiri* untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan. Selain itu PT. Citilink juga memberikan fasilitas *check – in online* melalui website yang telah disediakan. Website tersebut dapat di akses melalui [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id) atau dapat melakukan scan barcode yang telah tertempel di area *check – in counter*.

#### **4.1.4 Boarding Gate**

Sebelum memasuki ruang tunggu/*boarding gate*, penumpang akan dilakukan pemeriksaan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan *X-ray* untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di gate juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat.

Selama proses di ruang tunggu, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandar udara seperti restoran, toko, dan area



tunggu khusus. Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital.

Selain fasilitas penunjang yang diberikan pihak bandara yang telah disebutkan ada juga fasilitas yang disediakan oleh pihak maskapai berupa *Baggage Test Unit* (BTU) yang mana berfungsi untuk menimbang berat dan dimensi bagasi cabin. Bertujuan agar para penumpang dapat memeriksa barang bawaannya sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan maskapai dengan bagasi cabin maksimal 1 per penumpang sesuai aturan berat dan dimensi yang bisa di test terlebih dulu melalui *Baggage Test Unit* (BTU) jika lebih dari satu atau tidak sesuai maka akan dilakukan *sweeping* bagasi dengan biaya Rp. 250.000/koli. Proses *digate* juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Selama melaksanakan *on the job training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping* bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di kompartemen pesawat.

#### **4.1.5 *Baggage Service***

*Baggage Service* di bandar udara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *baggage service* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan,

dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *baggage service* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *baggage service* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya.

Setelah menemukan barang yang hilang, petugas lost and found akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *baggage service* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. Proses *baggage service* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin.

#### 4.2 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training (OJT)

Berikut merupakan jadwal *On the Job Training* yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma Jakarta dimulai dari tanggal 06 Mei 2025 s/d 04 Juli 2025 :

NAMA	28-May	29-May	31-May	01-Jun	02-Jun	03-Jun	04-Jun	05-Jun	06-Jun	07-Jun	08-Jun	09-Jun			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		LIBUR	
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		SIANG	
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		PAGI	
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFU	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

NAMA	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun	16-Jun	17-Jun	18-Jun	19-Jun	20-Jun	21-Jun			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFU	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

NAMA	23-Jun	24-Jun	25-Jun	26-Jun	27-Jun	28-Jun	29-Jun	30-Jun	01-Jul	02-Jul	03-Jul	04-Jul			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFU	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4. 1 Jadwal Dinas *On the Job Training*  
Sumber : Dokumentasi Penulis

### 4.3 Permasalahan Dalam On the Job Training (OJT)

Dalam pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, penulis menemukan permasalahan pada saat *clash handling/boarding* bersamaan pada saat penerbangan rute JOG QG-1100 dan rute SUB QG-170. Pada penerbangan ini rentan terjadi *miss onboard* dikarenakan posisi parkir pesawat di *parking stand* yang berdekatan dan juga proses *boarding* yang bersamaan.

Permasalahan ini termasuk dalam kategori rentan *miss boarding*, yaitu kondisi di mana penumpang salah memasuki pesawat yang bukan sesuai dengan tiket dan tujuan perjalanannya. Miss boarding merupakan insiden yang cukup serius karena berpotensi menimbulkan risiko fatal, terutama apabila pesawat telah melakukan *take off* tanpa terdeteksi adanya penumpang yang salah rute. Kesalahan ini tidak hanya dapat mengganggu operasional penerbangan, tetapi juga berdampak pada aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang..



Gambar 4. 2 Penumpang Miss Boarding Pesawat  
Sumber : Dokumentasi Penulis

Berdasarkan kejadian tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap prosedur pengawasan saat proses boarding, terutama ketika terdapat dua atau lebih penerbangan yang dilakukan dalam waktu berdekatan di lokasi yang sama. Koordinasi antar petugas lapangan, penanda arah yang jelas, serta validasi boarding pass yang ketat merupakan hal-hal yang perlu ditingkatkan guna mencegah terjadinya kejadian serupa di masa mendatang

#### 4.4 Penyelesaian Masalah On the Job Training (OJT)

Untuk mencegah terjadinya *miss boarding* yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang, ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mencegah kasus ini terjadi lagi. Sesuai dengan SOP dari petunjuk teknis perihal *New Boarding Management* dan *Pre-Boarding Announcement*, berikut beberapa langkah yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, antara lain

##### 1. Pemisahan Jalur Pintu *Gate Departure*

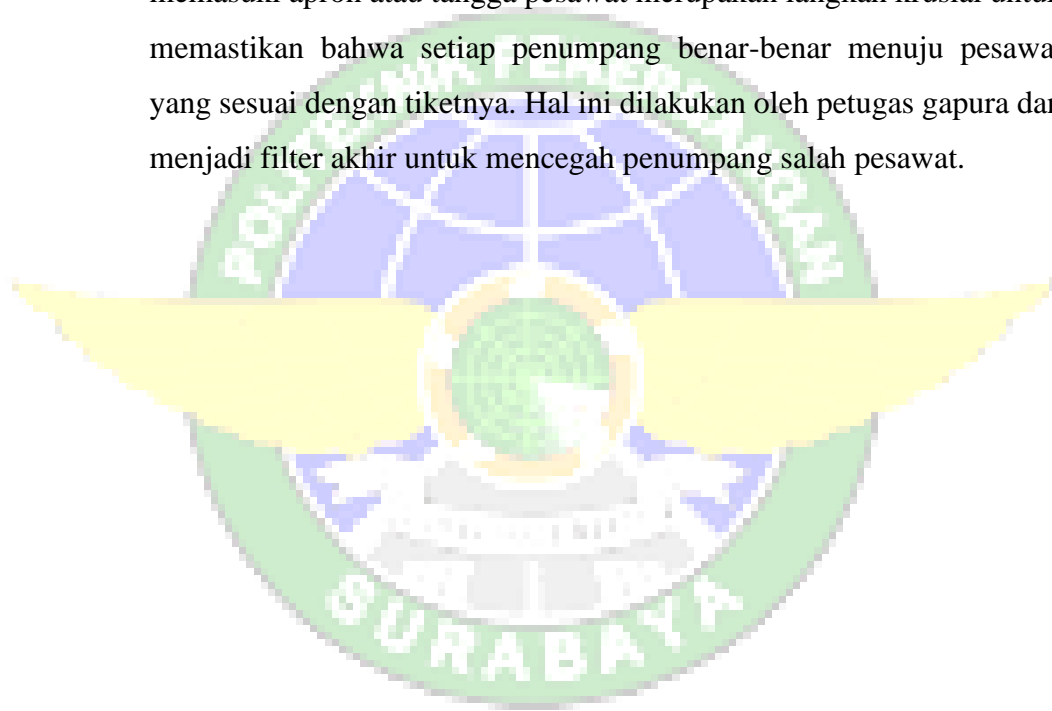
Pemisahan jalur gate keberangkatan dilakukan untuk menghindari kebingungan penumpang terhadap rute dan pintu yang harus dituju sebelum naik pesawat. Dengan memisahkan jalur berdasarkan nomor penerbangan atau tujuan, penumpang akan lebih terarah, sehingga potensi *miss boarding* (salah naik pesawat) dapat diminimalisir.

## 2. Pemberian Signage di Dekat Pesawat

Pemasangan *signage* (papan petunjuk) yang jelas dan mencolok di dekat pesawat sangat membantu penumpang dalam mengidentifikasi tujuan penerbangan secara visual. Signage ini mencantumkan informasi penting seperti nama maskapai, nomor penerbangan, dan kota tujuan, sehingga penumpang bisa melakukan pengecekan ulang sebelum menaiki tangga pesawat.

## 3. Verifikasi *Boarding Pass*

Verifikasi boarding pass secara menyeluruh sebelum penumpang memasuki apron atau tangga pesawat merupakan langkah krusial untuk memastikan bahwa setiap penumpang benar-benar menuju pesawat yang sesuai dengan tiketnya. Hal ini dilakukan oleh petugas gapura dan menjadi filter akhir untuk mencegah penumpang salah pesawat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)***

Selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)*, penulis mendapatkan banyak pengalaman yang tidak didapatkan selama di kampus serta dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja yang sesungguhnya. Melalui program *On the Job Training (OJT)*, penulis memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi *On the Job Training (OJT)*, menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di program studi, memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan, mengenal manajemen dan budaya kerja industri penerbangan, memperoleh umpan balik dari industri penerbangan untuk pemantapan pengembangan kurikulum di program studi.

##### **5.1.2 Kesimpulan terhadap BAB IV**

Selama pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di Maskapai Citilink cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, penulis menemukan permasalahan rentan *miss boarding*, yaitu penumpang naik ke pesawat yang salah tujuan. Hal ini terjadi akibat kurangnya pengawasan saat proses boarding dua penerbangan Citilink yang berlangsung bersamaan. *Miss boarding* merupakan kejadian serius karena berdampak pada keselamatan, keamanan, dan operasional penerbangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap prosedur pengawasan saat proses boarding, terutama ketika terdapat dua atau lebih penerbangan yang dilakukan dalam waktu berdekatan di lokasi yang sama.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

Berdasarkan pengalaman penulis dalam melaksanakan *On the Job Training (OJT)* di Maskapai Citilink cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, terdapat beberapa hal yang penting yang dapat ditingkatkan untuk memberikan manfaat yang lebih optimal kepada peserta *On the Job Training (OJT)* di masa mendatang. Hal yang bisa ditingkatkan yaitu penguatan keterampilan praktis bagi peserta *On the Job Training (OJT)*, peserta *On the Job Training (OJT)* harus lebih disiplin, mampu bertanggungjawab dan menjaga etika selama melaksanakan tugas, dan peserta *On the Job Training (OJT)* harus selalu mematuhi segala peraturan yang ditetapkan oleh lokasi masing-masing supaya ilmu yang didapat bisa bermanfaat untuk ke depannya.

### 5.2.2 Saran terhadap BAB IV

Untuk mencegah kejadian *miss boarding*, disarankan untuk mengingatkan kembali menyediakan petugas untuk ditempatkan di area *service road* untuk mengarahkan dan memonitor penumpang selama boarding. Petugas *cabin crew* juga harus melakukan pemeriksaan ulang *boarding pass* penumpang setelah mereka masuk pesawat guna memastikan rute dan manifes sesuai.

## DAFTAR PUSTAKA

Penerbangan, B. (Badan P. S. (2009). UU NO 1 Tahun 2009. *Penerbangan*, 2(5), 255.





## LAMPIRAN

### Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

