

**ANALISIS ANTRIAN PENUMPANG MASKAPAI  
CITILINK AKIBAT MINIMNYA INFORMASI  
PERSIAPAN DOKUMEN PRA *CHECK-IN***

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 27 MEI – 30 JULI 2025**



**Disusun Oleh :**

**LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA**

**NIT. 30622063**

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

**2025**

**ANALISIS ANTRIAN PENUMPANG MASKAPAI  
CITILINK AKIBAT MINIMNYA INFORMASI  
PERSIAPAN DOKUMEN PRA *CHECK-IN***

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 27 MEI – 4 JULI 2025**



**Disusun Oleh :**

**LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA**

**NIT. 30622063**

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

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**ANALISIS ANTRIAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK AKIBAT**  
**MINIMNYA INFORMASI PERSIAPAN DOKUMEN PRA *CHECK-IN* DI BANDAR**  
**UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

Disusun Oleh : **Lourenca Letizia Ximenes Pereira**  
**NIT. 30622063**

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

*Supervisor OJT*

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

**PAULUS ALENT FREDERIKUS**  
NIK. 302623

Mengetahui,  
Station Manager

PT Citilink Indonesia Kantor Cabang  
Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

**ISFANDI IBRAHIM**  
NIK. 301124

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota

ISFANDI IBRAHIM

NIK. 301124

PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA

NIK. 302623

ITTABIANA NABAWAWIYATI, A.Md.

NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui  
Ketua Program Prodi

LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, MT

NIP. 19871109 200912 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 27 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA.

Dengan diadakannya *On The Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual kepada penulis sehingga sampai pada titik ini.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Ittabiana Nabawiyati, A.Md selaku Dosen Pembimbing OJT saya.
6. Bapak Paulos Alent Frederikus, selaku Supervisor dan Operation Manager PT Cititlink Indonesia kantor cabang bandar udara Internasional Juanda Surabaya



7. Semua pegawai termasuk *Customer Service Assistant (CSA)*, *Service Manager*, *Operation Manager*, dan *Station Manager* yang telah membantu dalam hal pembelajaran di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
8. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Program Studi Teknik Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya yang selalu memberikan ilmu pengetahuan.
9. Teman-teman taruna OJT Surabaya yang telah menjadi support system selama berlangsungnya kegiatan *On the Job Training* ini.

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

Surabaya,.....juli 2025

Lourenca Letizia Ximenes Pereira  
NIT. 30622063

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

HALAMAN SAMPUL DALAM ..... *i*

LEMBAR PERSETUJUAN..... *ii*

KATA PENGANTAR ..... *iii*

DAFTAR ISI ..... *v*

DAFTAR TABEL..... *vi*

DAFTAR GAMBAR..... *vii*

**BAB I PENDAHULUAN** ..... *1*

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT) ..... *1*

1.2 Manfaat dan Maksud Pelaksanaan On The Job Training (OJT) ..... *2*

**BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)** ..... *4*

2.1 Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia ..... *4*

2.2 Data Umum ..... *6*

2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia ..... *6*

2.2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia ..... *7*

2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan ..... *8*

2.2.4 Makna Logo Perusahaan ..... *9*

2.3 Struktur Organisasi ..... *10*

2.4 Kegiatan dan Budaya ..... *10*

2.5 Armada dan Wilayah Operasional Citilink ..... *10*

**BAB III TINJAUAN TEORI** ..... *11*

3.1 Teori Antrian (Queueing Theory) ..... *11*

3.2 Teori Kesenjangan Informasi (Information Gap Theory) ..... *11*

3.3 Model SERVQUAL dan GAPS Modal ..... *11*

3.4 Kerangka Teoritis ..... *11*

**BAB IV LINGKUP PELAKSANAAN OJT** ..... *13*

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT) ..... *13*

4.1.1 Unit Wilayah Kerja ..... *13*

4.1.1.1 Pasasi atau Ground Handling ..... *13*

4.1 Jadwal Pelaksanaan ..... *21*

4.2 Permasalahan ..... *22*

4.3 Penyelesaian Masalah ..... *22*

**BAB V PENUTUP** ..... *24*

5.1 Kesimpulan ..... *24*

5.2 Saran.....	25
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>26</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>27</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia.....	7
Tabel 2.2 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun.....	8
Tabel 2.3 <i>Rute Domestik Citilink Base Surabaya</i> .....	8



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink .....	7
Gambar 2.2 Struktur Jabatan PT. Citilink Indonesia.....	8
Gambar 4.1 Jadwal OJT PT. Citilink Indonesia .....	21



# BAB I

## 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. Sejalan dengan perkembangan jaman, transportasi menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat khususnya transportasi udara. Semakin majunya suatu era, menjadikan penerbangan menjadi lebih berkembang dan tumbuh begitu cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya kemunculan bandara di berbagai pulau Indonesia.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *safety, security, service, and compliance*.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On The Job Training* (OJT). Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum tiap – tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan ketrampilan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau lembaga sesuai bidang terkait.

Dengan adanya *On The Job Training* (OJT), nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang Manajemen Transportasi Udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan pola pikir, serta melakukan penalaran dari permasalahan – permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT).

Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan non komersil. Penerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yang

mengenakan biaya bagi penggunanya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada. 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.

## **1.2 Manfaat dan Maksud Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandara Udara tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On The Job Training* (OJT);
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya;
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On The Job Training* (OJT);
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

Adapun maksud dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandara Udara tersebut adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kesempatan bagi saya untuk mengaplikasikan teori yang dipelajari di kelas ke dalam situasi nyata di dunia kerja
2. Mengenal prosedur kerja, peraturan, serta standar operasional yang diterapkan dalam perusahaan
3. Memberikan pengalaman bekerja secara langsung agar saya lebih siap dalam menghadapi tantangan di dunia kerja.

4. Memberikan kesempatan untuk eksplorasi karier sebelum benar-benar terjun ke dunia kerja setelah lulus.





## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI ON *THE JOB TRAINING* (OJT)**

#### **2.1 Sejarah Singkat**

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

PT Citilink Indonesia merupakan entitas anak dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum pendiriannya di tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan terlebih dahulu oleh Garuda Indonesia dalam naungan *Strategic Business Unit* (SBU). Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

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 independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota 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. Jenis pesawatnya termasuk :

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 50 Unit

3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit
5. Boeing 737-500 : 2 unit
6. Boeing 737-300 : 1 unit

Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki Perusahaan. Citilink tetap bertahan sebagai salah satu maskapai LCC yang tetap melekat di hati masyarakat. Ketika situasi pandemi sudah mulai berangsur normal dan mobilitas masyarakat kembali meningkat, Citilink telah beradaptasi dengan keadaan dan memberikan pelayanan terbaik untuk menemani pelanggan kembali beraktivitas di situasi *new normal* ketika pandemi beralih menjadi endemic.

## 2.2 Data Umum

### 2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

<b>Nama Perusahaan</b>	<b>PT Citilink Indonesia</b>
<b>Akta Pendirian</b>	<b>6 Januari 2009</b>
<b>Tahun Beroperasi Komersial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046.</li> <li>2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".</li> </ol>
<b>Tahun Beroperasi Komersial</b>	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
<b>Maksud dan Tujuan Pendirian</b>	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah ( <i>low cost</i> ), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa

	yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas
<b>Alamat Kantor Pusat</b>	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
<b>Alamat Kantor Terdaftar</b>	Komplek Juanda Business Center (JBC) Blok C1 No.2 Jl. Raya Juanda, Sawotratap, Gedangan, Sidoarjo
<b>Wilayah Pengembangan</b>	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri

### 2.2.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

#### A. Visi

"Menjadi perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia Tenggara yang berkomitmen terhadap keselamatan, pelayanan prima, dan berkelanjutan."

#### B. Misi

- Menyelenggarakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait lainnya secara profesional, efisien, dan mengutamakan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan.
- Mengembangkan bisnis secara berkelanjutan dan berorientasi pada pelanggan.
- Meningkatkan nilai perusahaan bagi pemangku kepentingan.
- Memberikan kontribusi nyata terhadap pembangunan ekonomi nasional dan daerah.
- Menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) dalam setiap aspek bisnis

### 2.2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

#### a. Nilai Perusahaan BUMN secara umum

##### 1. AMANAH

- a) dilakukan
- b) Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

##### 2. KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas :

- a) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- b) Membantu orang lain belajar
- c) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

##### 3. HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan :

- a) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
- b) Suka menolong orang lain
- c) Membangun lingkungan kerja yang kondusif

##### 4. LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara:

- a) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
- b) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
- c) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

##### 5. ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan:

- a) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
- b) Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
- c) Bertindak proaktif

##### 6. KOLABORATIF

Membangun kerja sama yang sinergis:

- a) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
- b) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
- c) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

**b. Nilai Perusahaan khusus Citilink**

**1. SIMPLE**

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.

**2. PROMPT**

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

**3. POLITE**

Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik

**2.2.4 Makna Logo Perusahaan**



**Citilink**

**2.1 Logo Citilink**

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

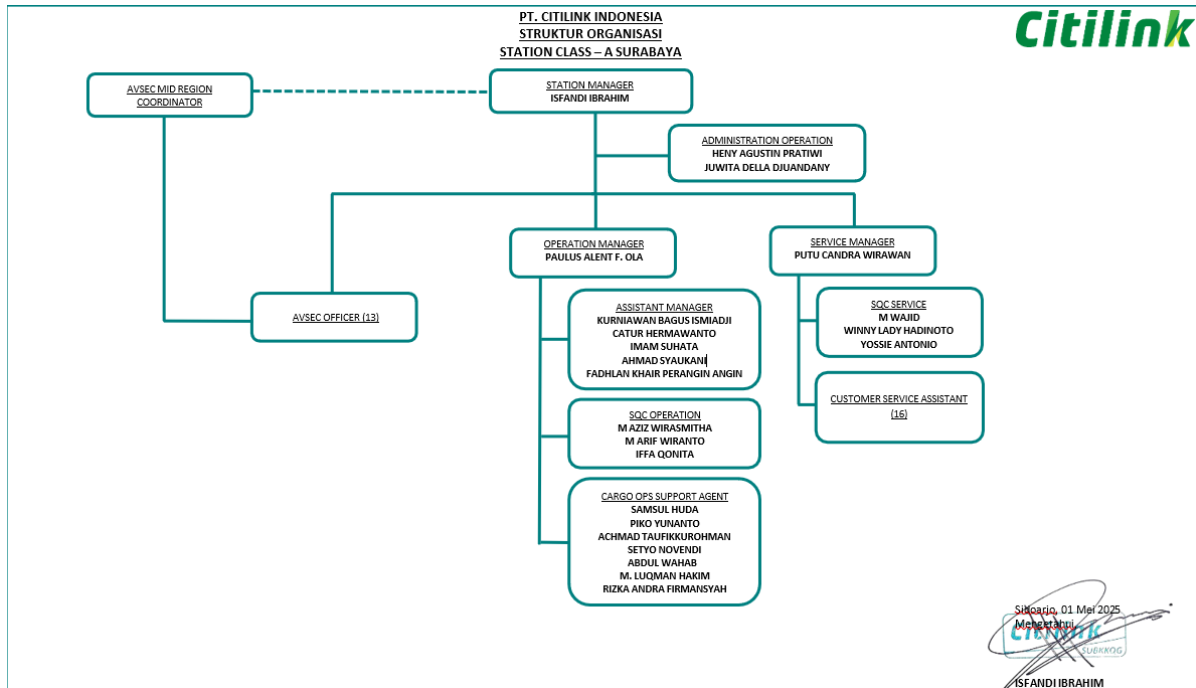
Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah- langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.



## 2.3 Struktur Organisasi

### STRUKTUR JABATAN PT. CITILINK INDONESIA



2.2 Gambar struktur Jabatan PT. Citilink Indonesia

## 2.4 Kegiatan dan Bidang Usaha

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan Pasal 3, kegiatan utama perusahaan memiliki ruang lingkup:

### a. Kegiatan Utama Usaha

1. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, pos dalam dan luar negeri.
2. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam dan luar negeri.
3. Layanan penunjang operasional angkutan niaga.
4. Layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
5. Layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
6. Layanan pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan industri penerbangan.
7. Layanan penjualan paket wisata.

### b. Kegiatan Penunjang Usaha Dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya Citilink, terdapat beberapa usaha penunjang, yaitu:

#### 1. Penerbangan Berjadwal

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap.

## 2. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter*)

Penerbangan tidak berjadwal memiliki waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.

## 3. Layanan Lainnya / *Ancillary*

Jasa *ancillary* adalah yang bukan berasal dari tiket, yaitu jasa seperti kargo, *sales on board*, *excess baggage*, dan juga *advertising* baik di dalam kabin pesawat maupun pada badan luar pesawat. Pengembangan usaha yang diwujudkan melalui rencana penambahan jaringan rute dan frekuensi penerbangan yang dilayani mempertimbangkan kondisi lingkungan usaha, termasuk di dalamnya tingkat pertumbuhan permintaan dan juga kondisi persaingan, strategi usaha, ketersediaan armada, profitabilitas, izin rute dan ketersediaan infrastruktur itu sendiri.

### 2.5 Armada dan Wilayah Operasional Citilink

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire* digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

Total armada pesawat tercatat sebanyak 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

No.	Pesawat	Beroperasi
1.	A330-900 NEO	2
2.	A320-200 NEO	49
3.	ATR 72-600	7
4.	Freighter B737-500	1
5.	Boeing 737-500	2
6.	Boeing 737-300	5
Total		66

2.3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Teori Antrian (Queueing Theory)**

Teori antrian (*Queueing Theory*) adalah teori yang membahas sistem pelayanan ketika permintaan terhadap layanan melebihi kapasitas layanan dalam suatu periode waktu tertentu. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh A.K. Erlang dan kemudian banyak diterapkan dalam bidang transportasi, perbankan, pelayanan publik, termasuk dalam dunia penerbangan.

Menurut Heizer dan Render (2016), sistem antrian terdiri dari beberapa elemen utama:

- Pola kedatangan (arrival rate): seberapa sering pelanggan/penumpang datang ke sistem.
- Pola pelayanan (service rate): kecepatan pelayanan terhadap pelanggan.
- Jumlah pelayan (server): jumlah loket atau petugas yang tersedia.
- Disiplin antrian (queue discipline): aturan pelayanan, seperti *first come first serve*.

Model umum yang digunakan adalah M/M/1 (satu server) dan M/M/c (multi server), yang mengasumsikan distribusi kedatangan dan pelayanan bersifat eksponensial. Dalam konteks ini, jika pelayanan di counter check-in memerlukan waktu lebih lama akibat penumpang tidak siap dokumen, maka waktu tunggu dan panjang antrian meningkat, yang berdampak pada ketidakefisienan pelayanan.

#### **3.2 Teori Kesenjangan Informasi (Information Gap Theory)**

*Information Gap Theory* diperkenalkan oleh Loewenstein (1994), yang menjelaskan bahwa ketika terdapat perbedaan antara informasi yang dimiliki seseorang dan informasi yang seharusnya dimiliki untuk melakukan suatu tindakan, maka akan muncul “kesenjangan informasi”. Kesenjangan ini dapat menimbulkan kebingungan, kesalahan, atau bahkan kegagalan dalam bertindak.

Dalam konteks penelitian ini, kesenjangan informasi terjadi ketika penumpang Citilink tidak menerima atau tidak memahami informasi mengenai persyaratan dokumen pra check-in. Minimnya informasi ini membuat penumpang datang tanpa kesiapan, sehingga petugas harus melakukan proses klarifikasi ulang yang menyebabkan pelayanan menjadi lebih lambat dan menciptakan antrian panjang.

Faktor-faktor penyebab kesenjangan informasi bisa meliputi:

- Saluran komunikasi yang tidak efektif (email tidak dibaca, signage tidak terlihat, atau tidak ada pengingat)
- Bahasa atau format penyampaian informasi yang membingungkan
- Tidak adanya proses edukasi dari pihak maskapai atau petugas

### 3.3. Model SERVQUAL dan GAPS Model

Model SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama:

1. Tangibles – kondisi fisik, fasilitas, dan perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan.
2. Reliability – kemampuan untuk memberikan layanan secara andal dan akurat.
3. Responsiveness – kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan.
4. Assurance – kepercayaan dan keamanan yang dirasakan pelanggan.
5. Empathy – perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu pelanggan.

Kualitas layanan yang buruk, termasuk kegagalan dalam menyampaikan informasi penting, akan berdampak pada dimensi reliability dan responsiveness.

Selain itu, SERVQUAL juga berkaitan dengan GAPS Model, yang mengidentifikasi penyebab utama kegagalan layanan. Beberapa kesenjangan yang relevan dalam konteks ini adalah:

- Gap 1: Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*maskapai merasa sudah cukup memberi informasi, tapi kenyataannya penumpang masih bingung*)
- Gap 4: Perbedaan antara komunikasi eksternal dan kenyataan pelayanan (*informasi yang dijanjikan di media sosial atau website tidak sesuai dengan yang didapat di lapangan*)

GAPS Model membantu mengidentifikasi di mana letak kegagalan komunikasi layanan, sehingga dapat menjadi dasar untuk perbaikan sistem informasi dan operasional check-in.

### 3.4 Kerangka Teoritis

Berdasarkan teori-teori yang diuraikan di atas, dapat disusun kerangka teoritis sebagai berikut:

- Minimnya informasi persiapan dokumen (Information Gap Theory)  
↓
- Penumpang tidak siap saat check-in  
↓
- Waktu pelayanan menjadi lebih lama  
↓
- Terjadi antrian panjang di counter check-in (Queueing Theory)  
↓
- Kualitas layanan dipersepsikan buruk (SERVQUAL & GAPS Model)





## **BAB IV**

### **LINGKUP PELAKSANAAN OJT**

#### **4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU VII) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa wilayah kerja di PT. Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional Juanda. Maskapai penerbangan merupakan perusahaan atau organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang ataupun barang. Perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasi, kargo, benda pos dengan menggunakan pesawat udara. Perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara (Suwarno, 2007).

##### **4.1.1 Unit Wilayah Kerja**

Dalam melaksanakan *On The Job Training* Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU VII) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi :

##### **4.1.1.1 Pasasi atau Ground Handling**

Pasasi adalah sebutan lain dari profesi *Ground Handling*. Pasasi merupakan profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di darat, dimana pelayanan difokuskan pada *passenger handling post pre* dan *post flight*. Karyawan tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot ataupun pramugari. Pasasi memiliki beberapa tempat bagian kerja diantaranya *Check-in Counter* dan *Boarding Gate*:

## 1. Check in Counter

Pada proses penanganan penumpang di *Check-in Counter*, Citilink berkerja sama dengan *passenger handling* pihak ketiga yaitu Gapura Indonesia untuk membantu selama proses berlangsung. Dari pihak Citilink sendiri terdapat CSA

(*Customer Services Assistance*) yang bertugas membantu dan memonitoring proses check in.



Gambar 4.1 Proses *Check In dan Baggage Drop*  
(sumber: dokumentasi penulis)

Pada proses di bagian ini, bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 20Kg.

Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free baggage*, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines.

untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand 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, tabunggas, 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*).

## 2. *Boarding Gate*

Pada departemen ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau 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 *profiling* penumpang dan mematikan identitas yang tertera sama serta meminimalisir menghindari adanya penumpang tanpa tiket atau salah tiket.



Gambar 4.2 Proses *Profiling* di Gate Sebelum *Boarding*  
(sumber: Dokumentasi penulis)

Setelah proses *profiling* selesai dilakukan petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah atau mencatat *sequence* dari *boarding pass* untuk kemudian diinput ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui serta memonitor jumlah penumpang dalam penerbangan tersebut. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantumengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

### **3. 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 yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan memperisapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, Load Sheet, *Flight Plan*, dsb.). 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.



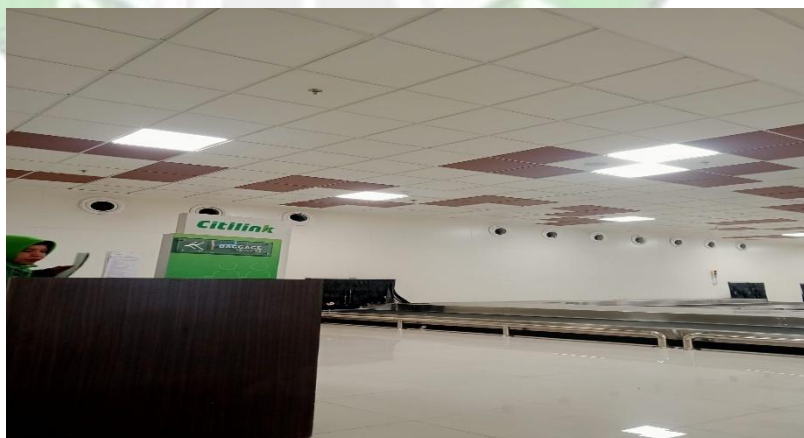


Gambar 4.3 Kantor *Flight Dispatch* Citilink Indonesia

(sumber: Dokumentasi Penulis)

#### 4. Lost and Found (Barang Hilang atau Temuan)

*Lost and Found* adalah unit layanan di bandara yang bertugas untuk menangani barang-barang milik penumpang atau pengunjung yang hilang, tertinggal, atau ditemukan di lingkungan bandara, termasuk di pesawat, area terminal, maupun fasilitas umum bandara lainnya. Unit ini menjadi penghubung antara pemilik barang yang kehilangan dan petugas atau pihak yang menemukan barang tersebut. Tanggung Jawab *Lost and Found* adalah menerima dan mencatat barang temuan menerima barang yang ditemukan di bandara atau di dalam pesawat, melakukan pencatatan detail, jenis barang, ciri-ciri, lokasi dan waktu ditemukan. Melayani laporan kehilangan barang, verifikasi kepemilikan, penyimpanan barang, pelayanan informasi dan koordinasi, pembuatan laporan dan dokumentasi, dan tindakan lanjut barang tidak diambil.



Gambar 4.4 Tempat Lost and Found

(Sumber: Dokumentasi Penulis)



## 5. Cargo

Cargo adalah barang atau muatan yang dikirim melalui pesawat udara (atau moda transportasi lain seperti kapal laut dan truk), bukan berupa penumpang, melainkan barang kiriman, baik itu milik pribadi, perusahaan, instansi, maupun barang dagangan. Dalam dunia penerbangan, air cargo merujuk pada barang kiriman yang diangkut menggunakan pesawat terbang dan biasanya ditangani oleh maskapai kargo atau bagian khusus dari maskapai penumpang.

Fungsi cargo di bandara dan penerbangan yaitu sebagai sarana distribusi barang, mendukung kegiatan ekonomi dan perdagangan, pendukung logistic dan industri, menambah pendapatan maskapai dan bandara, layanan logistic untuk Perusahaan dan individu dan penanganan khusus untuk barang khusus.



Gamabar 4.5 Gambar Gudang Cargo *outgoing*  
(Sumbe: dokumentasi penulis)

### 4.2 Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan *On the Job Training* dilaksanakan sesuai kebijakan dari tiap unit tempat taruna melaksanakan *On the Job Training*. Jadwal *On the Job Training* dibagi menjadi tiga shift yang masing-masing shift berisikan 1 taruna. Adapun jam masuk shift sebagai berikut:

Pagi	05.00 – 13.00
Siang	13.00 – 22.00
Office	08.00 -17.00



**ROSTER OJT ( SUB Station )**

Eff. 29 Mei 2024

NO	NAME	POSITION	WED	THU	FRI	SAT
			28	29	30	31
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	P CARGO	S CGO	S CGO	S CGO
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	OFF	P CGO	P CGO	P CGO
3	ELKIUS PAYAGE	OJT	OFF	S LL	S LL	P LL
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	S CIC	S CIC	OFF	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	OFF	P LL	P LL	S LL
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P LL	P LL	S LL	S LL
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	S FLOP	S FLOP	OFF	P FLOP
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF
12	MAHATANTI MUTHIA DEVI	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	P GATE	OFF	OFF	P GATE
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	S GATE	OFF	P GATE	S GATE
17	HAIRUNNISA	OJT	OFF	P GATE	S GATE	S GATE
18	SUNIYYAH FAUZIYYAH	OJT	OFF	P CIC	P CIC	P CIC
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P CIC
20	JESHEKA RAKASWI NANDIKASARI	OJT	S CARGO	OFF	P CIC	S CIC

**NOTE :**

Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00



NO	NAME	POSITION	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	SCIC	OFF	OFF	P CIC
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF
3	ELKUS PAYAGE	OJT	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	P CGO	OH GATE	S CGO	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	S LL	OFF	OFF	P LL	P FLOP	P FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	S LL
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	P LL	P LL	OH LL	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP
12	MAHATANTI MUTTHIA DEVI	OJT	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP
13	R.RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	S GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OH FLOP
17	HAIRUNNISA	OJT	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF
18	SUNIYYAH FAUZIYYAH	OJT	OFF	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	S GATE	S GATE
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF
20	JESHEKA RAKASIMI NANDIKASARI	OJT	S CIC	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P CIC

NO	NAME	POSITION	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
			16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP
2	ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY	OJT	OFF	OFF	P LL	OH LL	S LL	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CGO	S CGO	P CGO	OFF	OFF	P CGO
3	ELKUS PAYAGE	OJT	P CGO	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P LL	S LL	OFF
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	S CGO	OFF	OFF	SAKIT	S LL	OFF	OFF	S LL	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF
5	JONATHAN SERGIO HEHANUSSA	OJT	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL
6	ANGGID PUTRI PRATITIS	OJT	OH LL	P LL	S LL	S LL	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	S FLOP
7	ERDIANA FINDA RAMADHANI	OJT	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	P CIC	P CIC	P CIC	P CIC	OFF	OFF	P CIC	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	OH CGO	S CGO
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO
11	LOURENCA LETIZIA XIMENES PEREIRA	OJT	S FLOP	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CIC	OFF	OFF
12	MAHATANTI MUTTHIA DEVI	OJT	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P CGO	S CGO	S CGO	OFF
13	R.RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
15	EVAN ABNER VARREL IRAWAN	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	P CIC	P CIC	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE
17	HAIRUNNISA	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL
18	SUNIYYAH FAUZIYYAH	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC
19	WINI DURRUN NAFIS	OJT	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC
20	JESHEKA RAKASIMI NANDIKASARI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE

NOTE :

Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

Gambar 4.6 Jadwal Pelaksanaan OJT

(Sumber: Penulis)





### 4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di area konter *check-in* maskapai Citilink, Bandara Internasional Juanda Surabaya, penulis mengamati adanya permasalahan operasional yang cukup mencolok, yaitu terjadinya antrean panjang penumpang pada jam-jam sibuk, terutama di pagi dan sore hari. Setelah dilakukan pengamatan lebih lanjut dan interaksi dengan petugas di lapangan, diketahui bahwa salah satu penyebab utama antrean tersebut adalah banyaknya penumpang yang belum menyiapkan dokumen penting sebelum tiba di konter *check-in*. Beberapa penumpang tampak kebingungan saat diminta menunjukkan dokumen seperti KTP, tiket elektronik, atau kode *booking*, sehingga harus membuka tas atau mencari file digital mereka terlebih dahulu. Proses ini memakan waktu beberapa menit untuk setiap individu, dan bila terjadi pada banyak penumpang secara bersamaan, maka menyebabkan penumpukan antrean di area konter *check-in*. Hal ini memperlambat alur pelayanan, mengganggu efisiensi kerja petugas, serta dapat memicu ketidaknyamanan bagi penumpang lain yang sudah siap.

### 4.4 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, penyebab utama terjadinya antrean penumpang di konter *check-in* maskapai Citilink adalah karena banyak penumpang yang belum menyiapkan dokumen seperti KTP dan tiket elektronik sebelum tiba di konter. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan beberapa langkah penyelesaian yang bersifat preventif dan informatif. Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah dengan memasang papan informasi atau banner di area pintu masuk terminal yang berisi imbauan agar penumpang menyiapkan dokumen sebelum masuk ke antrean *check-in*. Informasi visual ini akan menjadi pengingat langsung bagi penumpang sehingga mereka bisa lebih siap. Selain itu, disarankan untuk menempatkan petugas customer service di depan antrean *check-in*. Petugas ini dapat membantu melakukan pengecekan awal dan mengarahkan penumpang yang belum siap untuk menepi terlebih dahulu, agar tidak menghambat alur antrean. Langkah terakhir adalah dengan meningkatkan edukasi melalui media sosial resmi maskapai. Citilink dapat secara rutin membagikan informasi singkat seputar prosedur *check-in* dan dokumen yang diperlukan, sehingga penumpang lebih sadar akan kewajibannya sebelum datang ke bandara.





## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

*On the Job Training* (OJT) adalah Salah satu syarat kelulusan bagi taruna 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. *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 dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional. Dengan adanya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini Kami sudah sangat terbantu. Personel di PT. Citilink Indonesia Juanda Surabaya sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya. jadi kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT). Para Pegawai dan Staff sangat membantu penulis untuk mengetahui dan mempelajari seluk beluk tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kelancaran proses pelayanan check-in dan memperkaya pelaksanaan OJT bagi taruna, yaitu: Peningkatan Edukasi kepada Penumpang Maskapai disarankan untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan efektif kepada penumpang terkait dokumen yang perlu disiapkan sebelum check-in. Edukasi ini dapat disampaikan melalui media sosial, email, banner di bandara, atau notifikasi WhatsApp/SMS. Penempatan Petugas Pra Check-in Disarankan agar maskapai menempatkan petugas khusus di depan antrean check-in untuk membantu mengecek kesiapan dokumen penumpang, agar proses antrean lebih tertib dan tidak terhambat oleh penumpang yang belum siap. Evaluasi Berkala Proses Check-in Maskapai sebaiknya melakukan evaluasi rutin terhadap waktu pelayanan di konter check-in dan mencari tahu penyebab utama keterlambatan agar dapat dilakukan perbaikan sistem secara menyeluruh. Perpanjangan Durasi OJT bagi Taruna Penulis menyarankan agar durasi pelaksanaan OJT bagi taruna diperpanjang agar taruna dapat memahami lebih dalam berbagai situasi operasional di lapangan dan memperoleh pengalaman kerja yang lebih lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman *On The Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya.

Heizer, J., & Render, B. (2016). *Operations Management* (11th ed.). Pearson Education.

Loewenstein, G. (1994). The Psychology of Curiosity: A Review and Reinterpretation. *Psychological Bulletin*, 116(1), 75–98.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Suwarno. (2007). *Manajemen Operasi Penerbangan*. Jakarta: Erlangga.

PT Citilink Indonesia. (2024). *Profil Perusahaan & Laporan Tahunan*. Diakses dari: <https://www.citilink.co.id>



## LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN ON THE JOB TRAINING







**REKAPITULASI NILAI *ON THE JOB TRAINING***  
**PRODI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA (MTU)**

1. Nama : LOURENCA LETIZIA XIMENES  
2. Prodi : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA 8C  
3. Tanggal OJT : 06 MEI – 04 JULI 2025  
4. Lokasi OJT : PT CITILINK INDONESIA STATION JUANDA SURABAYA  
5. Unit : *SERVICE* (PASASI), *OPERATION* (FOO, KARGO)

1. Penilaian Kompetensi	
a. Kemampuan Kerja	85 (dengan angka)
b. Komunikasi dan Koordinasi	85 (dengan angka)
c. Situasi Abnormal/Tidak biasa	80 (dengan angka)
d. Manajemen Kerja	85 (dengan angka)
e. Security & Safety Awareness	85 (dengan angka)
2. Penilaian Kepribadian	
a. Sikap/Perilaku	90 (dengan angka)
b. Tanggung Jawab	85 (dengan angka)
c. Kerjasama	85 (dengan angka)
d. Kerapian	90 (dengan angka)
3. Prosentase Kehadiran	
a. Ijin	- hari
b. Sakit	- hari
c. Tanpa Keterangan	- hari
4. Jumlah hari bekerja	23 hari

Catatan :

Sidoarjo, 03 Juli 2025

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

  
**ISFANDI IBRAHIM**  
NIK . 301124

SUPERVISOR

  
**PUTU CANDRA WIRAWAN**  
NIK. 301808





