

**PENTINGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERKAIT SOP
PADA SAAT MELAKUKAN PROSES DROP BAGGAGE DI
CHECK-IN COUNTER
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 06 Mei - 04 Juli 2025



Disusun oleh :

**REYHAN FAZLE MAWLA
NIT. 30622070**

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

**PENTINGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERKAIT SOP
PADA SAAT MELAKUKAN PROSES DROP BAGGAGE DI
CHECK-IN COUNTER
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 06 Mei - 04 Juli 2025



Disusun oleh:

**REYHAN FAZLE MAWLA
NIT. 30622070**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENTINGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERKAIT SOP PADA SAAT MELAKUKAN PROSES DROP BAGGAGE DI LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Oleh:

REYHAN FAZLE MAWLA
NIT. 30622070

Program Studi D III 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 :

Supervisor/OJT



PEPPY AJI, S.Pd., M.M
NIK. 300898

Dosen Pembimbing



ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

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


RUDI RAMLI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 6 bulan Maret tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)

Tim Penguji,

Ketua

PEPPY AJI, S.Pd., M.M
NIK. 300898

Sekretaris

SETIAWATI HANDAYANI
NIK. 302345

Penguji

ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selama 2 bulan sejak tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan tanggal 4 Juli 2025.

Praktek kerja lapangan atau *On the Job Training* (OJT) ini adalah gambaran sesungguhnya kondisi kerja lapangan dan pengaplikasian langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah didapatkan dan dipelajari selama mengikuti pendidikan di kelas maupun di laboratorium secara teori maupun praktik.

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

Penulis menyadari bahwa pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tidak akan bisa berjalan maksimal tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT., yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya.
2. Orang tua yang telah memberikan ridho, restu, do'a, dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Bapak Ir. Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
5. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan laporan.
6. Bapak Rudi Ramli selaku Station Manager PT. Citilink Bandar Udara

Internasional Juanda Surabaya.

7. Seluruh pegawai PT. Citilink Indonesia Station Cengkareng, meliputi *Manager Operational* (MO), *Manager Service* (MS), *Assistant Manager*, *Station Quality Control* (SQC), dan *Customer Service Assistance* (CSA) yang telah memberikan ilmu dan pengalaman baru selama *On the Job Training*.
8. Seluruh pegawai Pasasi, *Ground Handling*, dan FOO dari PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan ilmu dan pengalaman baru selama pelaksanaan *On the Job Training*.
9. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU VIII yang sama-sama berjuang sampai akhirnya berada di titik ini.

Demikian ucapan terima kasih dari penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran positif yang diharapkan dapat melengkapi dan menyempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca terutama dalam dunia penerbangan.

Tangerang, 25 Februari 2025



Reyhan Fazle Mawla

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	4
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia	4
2.2 Data Umum Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta	5
2.3 Profil Umum Perusahaan	6
2.3.1 Layout Seating Armada Citilink	7
2.4 Logo Citilink	8
2.5 Visi dan Misi	9
2.6 Struktur Organisasi	9
BAB III	11
LANDASAN TEORI	11
3.1 Pengertian Bandara dan Fasilitas Terminal	11
3.2 Sistem Alur Penumpang di Terminal	11
3.3 Konsep Q-Line dan Snake Line	11
3.4 Wayfinding dan Signage	12
3.5 Peran Petugas Lapangan dalam Mengelola Arus Penumpang	12
3.6 Evaluasi dan Simulasi Arus Penumpang	12
BAB IV	13
PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	13
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT	13
4.1.1 Pasasi	13

4.1.2 <i>Flight Operation Officer (FOO)</i>	15
4.1.3 <i>Ground Handling</i>	16
4.2 Jadwal Pelaksanaan.....	19
4.3 Permasalahan	20
4.4 Penyelesaian Masalah.....	21
BAB V	23
PENUTUP	23
5.1 Kesimpulan Tehadap BAB IV	23
5.2 Kesimpulan On the Job Training	23
5.3 Saran	24
5.3.1 Saran Terhadap Permasalahan.....	24
5.3.2 Saran terhadap Pelaksanaan OJT	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Seating A330-900 NEO	7
Gambar 2. 2 Seating A320-200 NEO	8
Gambar 2. 3 Seating ATR 72-600	8
Gambar 2. 4 Logo Citilink.....	8
Gambar 2. 5 Flow Chart Keterangan Struktur Perusahaan Citilink	9
Gambar 2. 6 Flow Chart Nama Struktur Organisasi Station CGK.....	10
Gambar 4. 1 Pembagian Jadwal Shift Taruna/i.....	20



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum Armada Citilink.....6



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK On the Job Taining.....	26
Lampiran 2. Kegiatan On The Job Training di Flops.....	27
Lampiran 3. Kegiatan On The Job Training di Check-in Counter	27
Lampiran 4. Kegiatan On the Job Training di Customer Service.....	28
Lampiran 5. Kegiatan On The Job Training di Airside	28



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah perguruan tinggi yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan dan berfokus pada menyediakan program pelatihan vokasional di bidang penerbangan. Politeknik ini bertujuan untuk menjadi lembaga teknik yang unggul yang tidak hanya menghasilkan lulusan berkualitas, tetapi juga mampu bersaing di tingkat nasional dan global. Untuk mencapai tujuan ini, mereka menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang penerbangan dengan tujuan untuk mencetak tenaga profesional yang berpegang pada prinsip "Lima Citra Manusia Perhubungan" dan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Program *On the Job Training* (OJT) adalah komponen penting dari kurikulum yang dimaksudkan untuk membantu taruna memperoleh keterampilan yang relevan dengan dunia kerja. Taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki kesempatan untuk mengikuti *On the Job Training* (OJT), yang menggabungkan pengetahuan akademik dengan pengalaman praktis di lapangan. Hal ini membantu mereka beradaptasi dengan cepat ke dunia kerja setelah lulus. *On the Job Training* (OJT) melatih taruna untuk memenuhi standar dan kualifikasi bandara tertentu.

On the Job Training (OJT) berlangsung di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Diharapkan melalui OJT ini, taruna dapat menggunakan semua aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan menyelesaikan masalah. Salah satu cara untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara untuk menjadi manajer yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab atas pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan adalah melalui pelatihan di tempat kerja. Diharapkan bahwa taruna akan memiliki pengalaman menerapkannya di tempat kerja.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya jurusan Diploma III Manajemen Transportasi udara adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang system pendidikan nasional;
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956);
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara yaitu:

1. Mengimplementasikan kompetensi dan keterampilan yang sudah dipelajari selama Pendidikan ke dalam dunia kerja
2. Mengetahui dan mendapatkan pengalaman guna mempersiapkan diri dari segi fisik maupun psikis sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja
3. Mengetahui cara pemanfaatan dan penggunaan teknologi yang diterapkan dalam dunia kerja
4. Mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di Bandara serta penyelesaiannya.

5. Menerapkan kompetensi dan keterampilan yang diperoleh selama Pendidikan dengan realita pekerjaan di lapangan.

Adapun tujuan dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan oleh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara sebagai berikut:

1. Terciptanya lulusan transportasi udara yang unggul, kompeten, dan mumpuni berdaya saing tinggi.
2. Membentuk Taruna/I agar memiliki karakter yang disiplin, etos kerja yang baik, kreatif serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.
3. Mendapatkan pengalaman dan pemahaman akan berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam dunia kerja yang sebenarnya di lokasi OJT.
4. Melatih kerjasama dengan personil tiap-tiap unit dalam meningkatkan kedisiplinan sehingga terciptanya team work yang baik serta berjiwa tanggung jawab yang tinggi.
5. Menciptakan lulusan yang memahami budaya dalam bekerja, membentuk kemampuan dalam berkomunikasi secara utuh serta berkoordinasi dengan baik terhadap situasi lingkungan kerja.

BAB II

LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia

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.

Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Pernyataan Keputusan Para pemegang Saham PT. Citilink Indonesia No. 04 tanggal 12 Oktober 2022 jo. No. 13. tanggal 09 Februari 2023 yang keduanya dibuat di hadapan Arry Supratno, S.H., Notaris di Jakarta, dan perubahan Anggaran Dasar dimaksud telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM (“Kemenkumham”) masing-masing berdasarkan Keputusan Kemenkumham Nomor: AHU-0081329.AH.01.02.Tahun 2022 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Citilink Indonesia tertanggal 10 November 2022 yang telah didaftarkan pada Daftar Perseroan Nomor AHU0225379.AH.01.11.Tahun 2022 tanggal 10 November 2022 dan Nomor: AHU-0013729.AH.01.02 Tahun 2022 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT. Citilink Indonesia tertanggal 03 Maret 2023 yang telah di daftarkan pada Daftar Perseroan Nomor AHU-0044346.AH.01.11.Tahun 2023 tanggal 03 Maret 2023.

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).

Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT. Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121- 046 pada 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”. 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.

2.2 Data Umum Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

Bandara Internasional Soekarno-Hatta merupakan pintu gerbang utama transportasi udara internasional maupun domestik di Indonesia. Terletak di Cengkareng, Kota Tangerang, Provinsi Banten, bandara ini berada sekitar 20 kilometer di sebelah barat Jakarta. Bandara ini dioperasikan oleh *Injourney Airport*, sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan bandar udara dan layanan jasa kebandarudaraan.

Pembangunan Bandara Internasional Soekarno-Hatta didasari oleh kebutuhan akan infrastruktur transportasi udara yang lebih memadai untuk melayani pertumbuhan lalu lintas penerbangan di kawasan ibu kota. Sebelumnya, penerbangan sipil di Jakarta dilayani oleh Bandara Kemayoran (untuk penerbangan domestik) dan Bandara Halim Perdanakusuma (untuk penerbangan internasional). Namun, seiring meningkatnya jumlah penumpang dan keterbatasan kapasitas di kedua bandara tersebut, pemerintah memutuskan untuk membangun sebuah bandara baru dengan skala dan fasilitas yang lebih besar.

Perencanaan pembangunan bandara ini dimulai pada akhir tahun 1970-an, dan konstruksinya dilakukan secara bertahap sejak tahun 1980. Bandara ini mulai beroperasi secara resmi pada 1 Mei 1985, dan sejak saat itu seluruh operasional penerbangan internasional maupun domestik secara bertahap dipindahkan dari Kemayoran dan Halim Perdanakusuma ke Bandara Soekarno-Hatta.

Nama Soekarno-Hatta diambil dari dua tokoh nasional Indonesia yang juga merupakan proklamator kemerdekaan Republik Indonesia, yaitu Ir. Soekarno (Presiden pertama Indonesia) dan Dr. Mohammad Hatta (Wakil Presiden pertama Indonesia), sebagai bentuk penghormatan atas jasa dan pengabdian mereka terhadap bangsa dan negara.

Desain arsitektur Bandara Soekarno-Hatta dirancang oleh arsitek terkenal asal Prancis, Paul Andreu, yang juga dikenal sebagai perancang Bandara *Charles de Gaulle* di Paris. Konsep desain bandara ini mengusung filosofi "*Airport In The Garden*", yang menggabungkan unsur arsitektur modern dengan nuansa tropis khas Indonesia. Hal ini tercermin dari penggunaan taman-taman terbuka, elemen budaya lokal, dan tata ruang yang berorientasi pada kenyamanan penumpang.

Dalam perkembangannya, Bandara Internasional Soekarno-Hatta mengalami berbagai tahap ekspansi dan modernisasi untuk menyesuaikan diri dengan pertumbuhan volume penumpang dan penerbangan. Beberapa terminal telah dibangun dan dikembangkan, yaitu:

- Terminal 1 (melayani penerbangan domestik maskapai tertentu)
- Terminal 2 (melayani penerbangan internasional dan domestik)
- Terminal 3 (dikenal sebagai Terminal 3 *Ultimate*, melayani berbagai maskapai besar termasuk Garuda Indonesia dan maskapai internasional)

Terminal 3 mulai beroperasi secara penuh sejak tahun 2016 dan dirancang dengan konsep smart airport untuk mendukung efisiensi, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan penerbangan. Selain itu, fasilitas seperti *runway* ketiga dan *automated people mover system* (APMS) juga tengah dikembangkan untuk mendukung mobilitas dan peningkatan kapasitas operasional bandara.

Saat ini, Bandara Soekarno-Hatta termasuk dalam jajaran bandara tersibuk di Asia Tenggara dan telah menerima berbagai penghargaan internasional atas kualitas layanan dan pengelolaan bandara. Bandara ini juga berperan penting dalam mendukung konektivitas nasional dan internasional, serta menjadi simpul utama dalam sistem transportasi udara Indonesia.

2.3 Profil Umum Perusahaan

Terkait data umum dari Armada milik Citilink adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Data Umum Armada Citilink

NO	ARMADA	JUMLAH	REGISTRASI
1.	AIRBUS A320-200 NEO	51	PK-GQA, PK-GQC, PK-GQD, PK-GQE, PK-GQF, PK-GQG, PK-GQH, PK-GQI, PK-GQJ, PK-GQK, PK-GQL, PK-GQM, PK-GQN, PK-GQO, PK-PQP, PK-GQQ, PK-GQR, PK-

NO	ARMADA	JUMLAH	REGISTRASI
			GQS, PK-GQT, PK-GQU, PK-CUA, PK-CUC, PK-CUD, PK-CUE, PK-GLE, PK-GLG, PK-GLI, PK-GLK, PK-GLL, PK-GLM, PK-GLN, PK-GLO, PK-GLP, PK-GLQ, PK-GLR, PK-GLS, PK-GLT, PK-GLU, PK-GLV, PK-GLW, PK-GLX, PK-GLY, PK-GLZ, PK-GTA, PK-GTC, PK-GTD, PK-GTE, PK-GTF, PK-GTG, PK-GTH, PK-GTI, PK-GTJ, PK-GTK
2.	AIRBUS A330-900 NEO	2	-
3.	ATR 72-600	7	PK-GJP, PK-GJQ, PK-GJR, PK-GJS, PK-GJT, PK-GJU, PK-GJV
4.	FREIGHTER BOEING 737-500	1	-

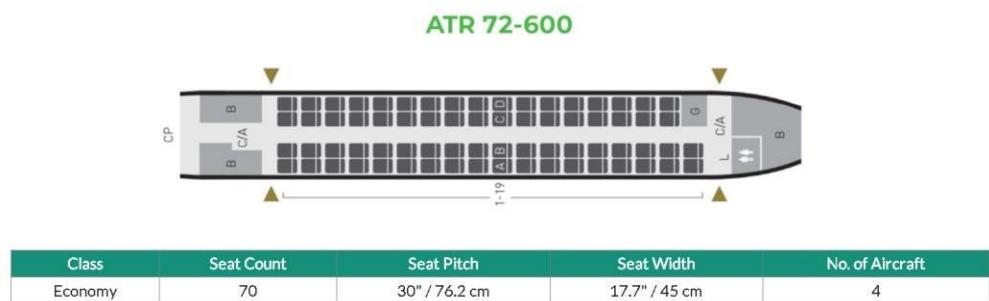
2.3.1 Layout Seating Armada Citilink



Gambar 2. 1 Seating A330-900 NEO



Gambar 2. 2 Seating A320-200 NEO



Gambar 2. 3 Seating ATR 72-600

2.4 Logo Citilink



Gambar 2. 4 Logo Citilink

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, and dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen. Citilink juga menggunakan dominasi warna hijau dan lime untuk pewarnaan seragam baru awak kabin ini. Warna hijau merepresentasikan kejayaan, kebesaran, keseimbangan, dan kedamaian.

2.5 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

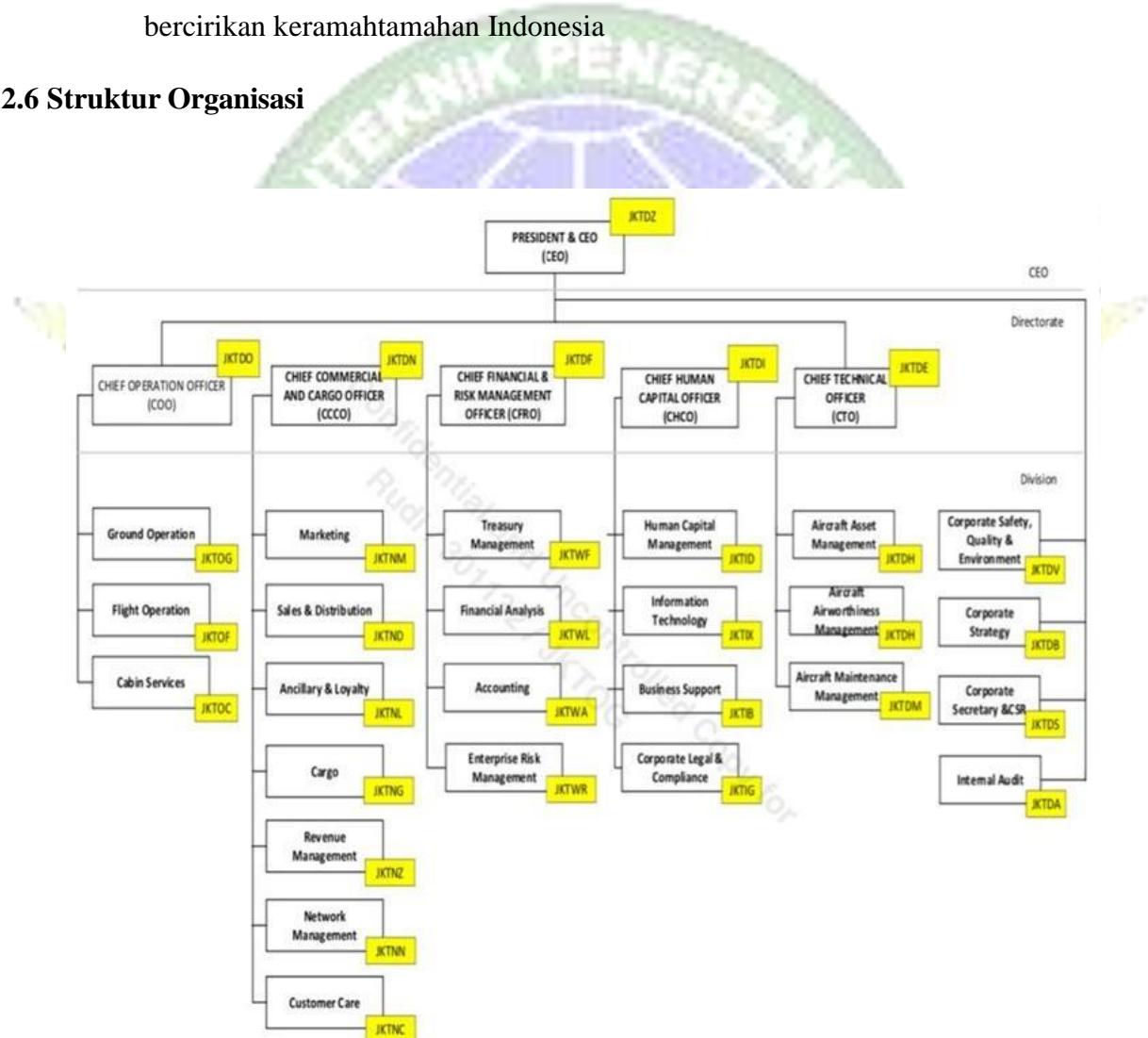
a. Visi

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

b. Misi

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

2.6 Struktur Organisasi



Gambar 2. 5 *Flow Chart* Keterangan Struktur Perusahaan Citilink

**Struktur Organisasi
Station CGK**



Gambar 2. 6 *Flow Chart Nama Struktur Organisasi Station CGK*



BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pengertian Bandara dan Fasilitas Terminal

Bandar udara merupakan fasilitas transportasi udara yang menyediakan pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang, barang, dan pesawat udara. Menurut ICAO (*International Civil Aviation Organization*), bandara adalah suatu area tertentu di darat atau di air yang secara keseluruhan diperuntukkan, baik sebagian maupun seluruhnya, untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara.

Terminal penumpang adalah bagian dari bandara yang melayani aktivitas penumpang, mulai dari check-in, pemeriksaan keamanan, ruang tunggu, hingga boarding. Tata letak dan alur pergerakan di terminal penumpang memegang peran penting dalam mendukung kenyamanan dan efisiensi operasional penerbangan.

3.2 Sistem Alur Penumpang di Terminal

Alur penumpang merupakan jalur perjalanan yang dilalui penumpang dari saat masuk terminal hingga menuju ke pesawat. Idealnya, alur ini dibagi menjadi tiga tahap utama, yaitu: alur kedatangan penumpang, alur *check-in* dan pemeriksaan keamanan, serta alur menuju *boarding gate*. Desain alur harus dirancang dengan mempertimbangkan prinsip *one-way flow* atau aliran searah agar tidak terjadi pertemuan atau perpotongan antar arus yang dapat menimbulkan kemacetan dan kebingungan.

Ketidakefisienan alur biasanya terjadi karena kurangnya jalur khusus keluar, petunjuk arah yang minim, serta tata letak yang tidak mendukung sirkulasi yang lancar. Oleh karena itu, alur penumpang harus dirancang agar mendukung pengalaman pengguna (*passenger experience*) yang optimal.

3.3 Konsep Q-Line dan Snake Line

Q-line adalah sistem antrean yang dirancang untuk mengatur alur penumpang saat menunggu layanan seperti *check-in* atau *boarding*. Salah satu model yang umum digunakan adalah *Snake Line*, yaitu antrean berkelok yang dibuat dengan pembatas tali atau barrier guna menghemat ruang dan mengatur aliran secara

berurutan. Snake line efektif untuk menghindari antrean liar (*disorganized queue*), namun perlu didukung oleh jalur keluar yang jelas setelah pengguna menyelesaikan layanan.

Jika tidak didesain dengan baik, *snake line* justru dapat menjadi penghambat pergerakan penumpang pasca *check-in* apabila tidak tersedia jalur pemisah antara yang selesai dan yang masih antre.

3.4 Wayfinding dan Signage

Wayfinding merupakan sistem navigasi visual yang membantu pengguna menemukan arah dan lokasi di dalam suatu fasilitas, termasuk terminal bandara. Komponen utama dari *wayfinding* adalah *signage* atau papan petunjuk arah yang efektif dan mudah dipahami. Menurut teori desain sistem *wayfinding* (Arthur & Passini, 1992), papan petunjuk harus diletakkan secara strategis di titik-titik keputusan (*decision points*), seperti setelah *check-in*, percabangan koridor, dan pintu masuk area pemeriksaan keamanan.

Minimnya *signage* di area krusial dapat menyebabkan kebingungan penumpang, penumpukan arus, serta ketidakefisienan dalam penggunaan ruang terminal.

3.5 Peran Petugas Lapangan dalam Mengelola Arus Penumpang

Dalam kondisi padat, kehadiran petugas yang bertugas mengarahkan arus penumpang sangat diperlukan untuk menjaga keteraturan dan kelancaran pergerakan. Petugas ini berperan sebagai *flow coordinator*, yaitu individu yang memberikan instruksi langsung serta membantu mengurai kepadatan di titik-titik rawan. Fungsi ini sangat krusial terutama di bandara dengan volume penumpang tinggi dan ruang gerak terbatas.

3.6 Evaluasi dan Simulasi Arus Penumpang

Dalam pengelolaan bandara modern, evaluasi terhadap arus pergerakan penumpang dilakukan secara berkala menggunakan simulasi pergerakan (*crowd simulation*) atau *modelling flow*. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui titik-titik kemacetan, waktu tunggu, serta efektivitas dari desain layout terminal yang ada. Dengan menggunakan hasil evaluasi tersebut, pengelola bandara dapat melakukan penyesuaian terhadap sistem alur agar tetap optimal meskipun menghadapi perubahan volume penumpang.

BAB IV

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training*, taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dibagi dalam beberapa lingkup pelaksanaan. Ruang lingkup pelaksanaannya meliputi:

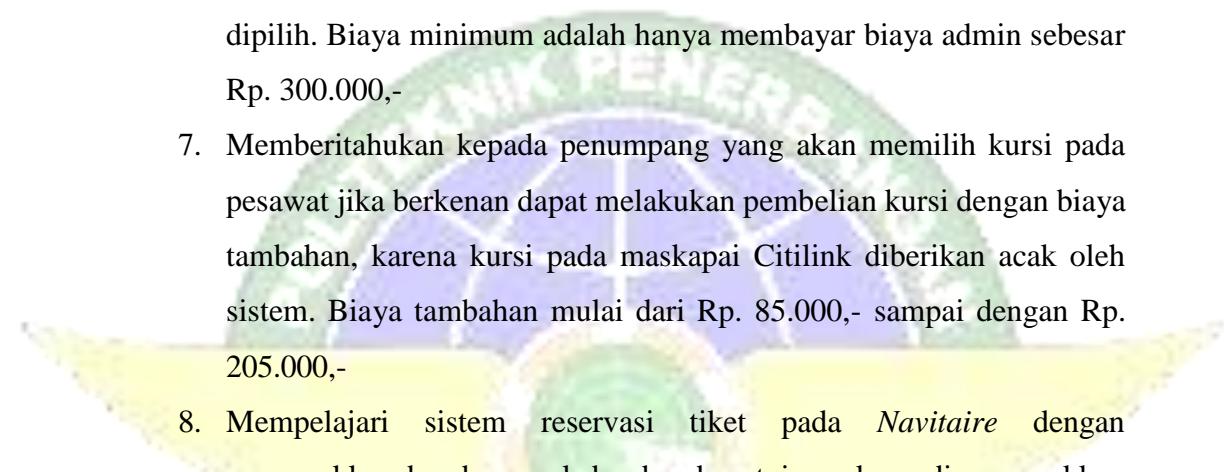
4.1.1 Pasasi

Staf/petugas pasasi bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Pada saat OJT ini kami mempelajari tentang pasasi lebih pada penanganan sebelum penerbangan, yaitu di *check in counter*. Kegiatan yang biasa dilakukan saat berada di *check in counter* adalah:

1. Melayani penumpang dengan senyum, salam, dan sapa.
2. Mengarahkan penumpang untuk menyiapkan tiket dan kartu identitas.
3. Penumpang dapat menuju konter untuk mendapatkan *boarding pass* dan melakukan *drop bagasi*.
4. Setelah penumpang mendapatkan *boarding pass* dan kertas untuk pengambilan bagasi, maka petugas akan mengarahkan penumpang untuk menuju ke ruang tunggu/gate yang sesuai tercantum pada *boarding pass*.
5. Penumpang yang tidak membawa barang untuk dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maka dapat diarahkan untuk melakukan *web check in* melalui website <https://book.citilink.co.id> maupun *self check in* menggunakan mesin yang telah tersedia.

Kegiatan lain yang dapat dilakukan adalah:

1. Membantu penumpang prioritas untuk melalui jalur prioritas.
2. Penumpang prioritas meliputi penumpang dengan bayi (*infant*), ibu hamil, penumpang lansia (*elderly*), penumpang berkebutuhan khusus (*disabilitas*), *unaccompanied minor*, dan lainnya.



3. Mengarahkan penumpang rombongan (10 orang atau lebih) untuk *check in* pada priority counter (nomor 16).
4. Membantu penumpang tanpa bagasi yang telah *web check in* yang ingin mencetak *boarding pass* untuk keperluan perusahaan/kerja.
5. Membantu dan mengarahkan penumpang yang ingin bantuan kursi roda (*wheel chair*) menuju *priority counter*.
6. Mengarahkan penumpang yang akan membeli tiket atau *reschedule* jadwal penerbangan untuk menuju counter *customer service/help desk* (nomor 19). *Reschedule* dapat dilakukan dengan biaya tambahan yaitu biaya admin dan iaya selisih harga tiket awal dengan tiket yang akan dipilih. Biaya minimum adalah hanya membayar biaya admin sebesar Rp. 300.000,-
7. Memberitahukan kepada penumpang yang akan memilih kursi pada pesawat jika berkenan dapat melakukan pembelian kursi dengan biaya tambahan, karena kursi pada maskapai Citilink diberikan acak oleh sistem. Biaya tambahan mulai dari Rp. 85.000,- sampai dengan Rp. 205.000,-
8. Mempelajari sistem reservasi tiket pada *Navitaire* dengan memasukkan bandara asal dan bandara tujuan, kemudian masukkan tanggal penerbangan. Kemudian muncul penerbangan apa saja yang tersedia (jika ada tanda warna merah berarti sudah tidak tersedia/penuh). Kemudian pilih salah stau. Selanjutnya masukkan data diri calon penumpang. Lalu lanjut sampai dengan keluar pemberitahuan lengkap tentang penerbangan tersebut. Sampaikan kepada calon penumpang, apabila penumpang setuju maka lanjutkan untuk pembayaran. Setelah melakukan pembayaran maka penumpang dapat langsung untuk *check in* dan mendapatkan *boarding pass*.
9. Mempelajari sistem *check in* dan *drop bagage* di sistem dengan memasukkan kode booking kemudian muncul nama penumpang, memilihkan kursi untuk penumang sesuai dengan jumlah penumpang. Kemudian tanyakan jumlah barang yang dibawa ada berapa koli, lalu ditimbang satu satu untuk dimasukkan ke dalam sistem. Setelah itu

ditanyakan apakah ada barang elektronik, kaleng, maupun barang berbahaya lainnya. Apabila tidak ada, tanyakan kembali apakah ada penerbangan transit untuk diberikan label “transit” dan “priority door side”, kemudian apabila ada barang yang mudah pecah atau mudah rusak maka akan diberikan label “fragile”. Setelah selesai maka dibelikan label pada barang yang akan dibagaskan dan kemudian diberikan label pengambilan bagasi serta *boarding pass* kepada penumpang.

10. Barang penumpang yang akan dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maksimal beratnya 20 kg.
11. Barang penumpang yang melebihi ketentuan bagasi tercatat akan diberikan biaya tambahan sebesar Rp. 50.000,-/kg untuk penerbangan jarak dekat dan Rp. 75.000,-/kg untuk penerbangan jarak jauh.
12. Memberikan label “*cabin baggage*” kepada barang penumpang yang ukuran dan beratnya telah ditimbang pada *baggage test* unit dan sesuai dengan ketentuan dapat masuk ke dalam kabin.

4.1.2 Flight Operation Officer (FOO)

Flight Operations Officer (FOO) adalah personel yang melakukan pelayanan yang meliputi pekerjaan operasional yang berkaitan dengan persiapan sebelum penerbangan (*pre-flight*), seperti menyiapkan dokumen penerbangan berupa *flight planning*, data cuaca (*weather*), NOTAM, dan *briefing crew*. Pada saat OJT ini kami mempelajari apa saja yang dilakukan oleh FOO dengan *duty* di *flops*.

1. Menyiapkan dokumen penerbangan yang akan digunakan dalam penerbangan
2. Mengecek apakah sudah ada dokumen penerbangan yang pada sistem CFD
3. Mencetak *weather* dan NOTAM dari dokumen tersebut
4. Melakukan sortir/*highlight* *weather* dan NOTAM sesuai dengan tujuan dan waktu penerbangan
5. Menyalin data *flight plan* melalui sistem Navblue
6. Membuat salinan data tersebut ke dalam Microsoft Word untuk

kemudian dicetak

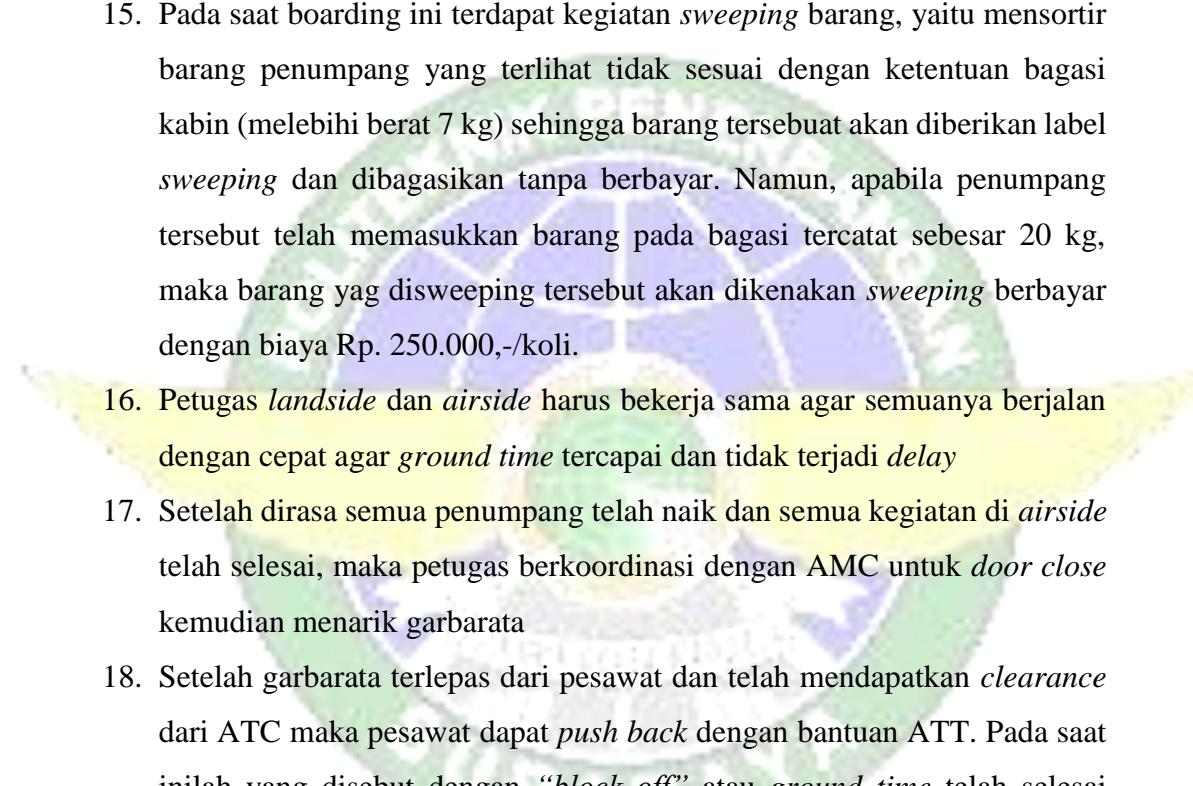
7. Mencetak NOTAM FIR yang akan dilampirkan pada NOTAM yang telah dicetak sebelumnya
8. Mencetak *weather* terbaru secara manual pada sistem AWC dengan menyertakan peta pada sistem Himawari dan ASHTAM pada sistem Darwin
9. Melakukan *briefing* kepada PIC dengan memberikan *flight plan*, NOTAM, dan *weather*. Menjelaskan mengenai penerbangan tujuan kemana, memberitahukan registrasi pesawat, jumlah bagasi dan kargo, fuel, dan menjelaskan keterangan lain pada *flight plan*. Kemudian menjelaskan NOTAM dan *weather* pada bandara asal, tujuan, dan *alternate*.
10. Selanjutnya PIC akan memberikan final *request fuel* sesuai dengan perkiraan *fuel* sesuai dengan perkiraan *fuel* yang dibutuhkan
11. PIC menandatangani *flight plan* dan kemudian dapat melakukan penerbangan Kegiatan lain yang dapat dilakukan saat berada di *flops*, yaitu:
 - a. Melakukan update NOTAM FIR setiap harinya
 - b. Membuat *payload* untuk penerbangan di hari selanjutnya dengan mengacu pada sistem AIMS dan melakukan final saat sudah ada *release* melalui email
 - c. Mengunggah *clearance* registrasi pesawat pada EFPL
 - d. Mengunggah registrasi pesawat terbaru apabila ada pergantian/perubahan registrasi pesawat pada EFPL
 - e. Memasangkan slot pesawat pada sistem *Chronos*
 - f. Melakukan request pergantian slot apabila ada perubahan waktu penerbangan pada *Chronos*
 - g. Mengecek jumlah penerbangan, jumlah penumpang pada suatu penerbangan dengan sistem *Navitair*

4.1.3 *Ground Handling*

Ground Handling merupakan tata cara penanganan pesawat, penumpang, barang dan *cargo* pada saat pesawat mendarat (*landing*) sampai pesawat lepas

landas (*take off*). Pada saat OJT ini kami mempelajari apa saja yang ditangani saat pesawat landing sampai dengan *take off* kembali dengan *duty* di *boarding gate*.

1. Beberapa saat sebelum pesawat landing yang harus disiapkan oleh petugas di *landside* adalah menyiapkan *sign board* untuk mengarahkan penumpang dari pesawat untuk menuju area kedatangan dan *sign board* kota tujuan untuk penumpang yang nantinya akan melakukan penerbangan
2. Marshaller harus sudah ada di *parking stand* sebelum pesawat datang untuk melakukan inspeksi terhadap FOD disekitar *parking stand*. Selain itu petugas *airside* lainnya juga harus sudah *standby*
3. Pesawat mendarat di *runway* kemudian menuju *taxiway* untuk memasuki apron dan yang terakhir menuju ke *parking stand* yang telah ditentukan
4. Marshaller mengarahkan pesawat untuk parkir di *parking stand* yang telah ditentukan
5. Setelah pesawat berhenti sempurna, maka dipasanglah *wheel chock* (pengganjal) pada roda pesawat. Pada waktu inilah yang kemudian dinamakan “*block on*” atau waktu dimana pesawat dihitung berada di *ground* (*ground time* dimulai).
6. Kemudian garbarata/*aviobridge* dipasang oleh petugas AMC
7. Setelah itu terjadilah proses disembark
8. Selain itu banyak juga kegiatan di *airside*, seperti pengecekan mesin oleh teknisi, *loading unloading* bagasi dan kargo, dan *refueling*
9. Setelah penumpang selesai disembark maka dilakukan *cleaning* pada cabin
10. Selama proses disembark sampai dengan *cleaning* maka penumpang yang akan naik pesawat dipersiapkan untuk *boarding* dengan memberikan pengumuman baik secara lokal maupun dengan pengeras suara untuk menuju ke *gate* yang telah ditentukan. Pada *gate* tersebut kemudian penumpang diarahkan untuk berbaris, memprioritaskan *special pax* dan nomor kursi 1-5
11. Setelah proses *cleaning* selesai maka penumpang dapat melakukan *boarding* dengan dilakukan pengecekan *boarding pass* dan kartu identitas serta dilakukan *profiling* apakah sudah sesuai



12. Jika dirasa sudah sesuai maka nama, nomor kursi, dan *sequence number* dicatat petugas untuk kemudian nanti dimasukkan dalam sistem
13. Penumpang yang telah sesuai maka dapat menuju pesawat dengan diarahkan oleh petugas yang *standby* di depan *gate* dan di depan garbarata
14. Mengarahkan penumpang dengan nomor kursi 1-19 untuk masuk pesawat melalui garbarata, sedangkan penumpang dengan nomor kursi 20-31 untuk masuk pesawat dengan turun tangga garbarata kemudian masuk pesawat menggunakan tangga manual (*passenger stair*)
15. Pada saat boarding ini terdapat kegiatan *sweeping* barang, yaitu mensortir barang penumpang yang terlihat tidak sesuai dengan ketentuan bagasi kabin (melebihi berat 7 kg) sehingga barang tersebut akan diberikan label *sweeping* dan dibagaskan tanpa berbayar. Namun, apabila penumpang tersebut telah memasukkan barang pada bagasi tercatat sebesar 20 kg, maka barang yang disweeping tersebut akan dikenakan *sweeping* berbayar dengan biaya Rp. 250.000,-/koli.
16. Petugas *landside* dan *airside* harus bekerja sama agar semuanya berjalan dengan cepat agar *ground time* tercapai dan tidak terjadi *delay*
17. Setelah dirasa semua penumpang telah naik dan semua kegiatan di *airside* telah selesai, maka petugas berkoordinasi dengan AMC untuk *door close* kemudian menarik garbarata
18. Setelah garbarata terlepas dari pesawat dan telah mendapatkan *clearance* dari ATC maka pesawat dapat *push back* dengan bantuan ATT. Pada saat inilah yang disebut dengan “*block off*” atau *ground time* telah selesai
Kegiatan lain yang dapat dilakukan saat berada di *gate*, yaitu:
 1. Membantu memberikan kompensasi apabila ada keterlambatan penerbangan, seperti:
 - Minuman ringan (30-60 menit)
 - Makanan ringan dan minuman ringan (61-120 menit)
 - Makanan berat dan minuman (121-180 menit)
 - Makanan berat, makanan ringan, dan minuman (181-240 menit)
 - Ganti rugi Rp. 300.000,- pembatalan penerbangan mengalihkan penerbangan berikutnya atau mengembalikan uang tiket (*refund*)

ticket)

2. Penanganan khusus pada penumpang VIP dengan diantar dan dijemput menggunakan bus VIP. Apabila penumpang tidak menggunakan bus, maka penumpang VIP diantar sampai ke garbarata oleh petugas dan untuk penumpang VIP kedatangan maka akan diantar sampai dengan di area kedatangan

4.2 Jadwal Pelaksanaan

On the Job Training dilaksanakan selama tiga bulan hari terhitung mulai tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 05 Juli 2025 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan secara *shift* dan *office hours*:

- Masuk: 3 hari masuk 2 hari libur
- Pagi: 07.00 – 14.00
- Siang: 14.00 – 22.00
- Malam: 22.00 – 07.00

Rotasi ini berlaku secara bergiliran untuk seluruh kelompok. Dalam satu minggu, masing-masing kelompok berganti posisi wilayah kerja sehingga semua Taruna memperoleh pengalaman menyeluruh di setiap unit pelayanan. Jadwal ini disusun sedemikian rupa agar tidak terjadi penumpukan Taruna di satu titik pelayanan tertentu. Jadwal *shift* ditentukan dan disesuaikan oleh pihak koordinator lapangan di Terminal 1B bersama pembimbing OJT kampus. Fleksibilitas juga dijaga untuk menyesuaikan dengan perubahan kondisi operasional di bandara.

Berikut adalah jadwal kegiatan dan alokasi waktu selama OJT.

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

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

Gambar 4. 1 Pembagian Jadwal Shift Taruna/i

4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan OJT, terdapat permasalahan dari sisi penulis. Yang mana permasalahan tersebut yaitu terlihat sejumlah penumpang kurangnya pemahaman dengan SOP pada saat sedang mengantre dan sebagian lainnya telah menyelesaikan proses *drop baggage* di *check-in counter*. Berdasarkan pengamatan di lapangan, terdapat ketidakefisienan dalam alur pergerakan penumpang setelah menyelesaikan proses *drop baggage* di *check-in counter*.

Setelah melakukan *drop baggage* di *check-in counter*, penumpang terlihat kebingungan menentukan arah jalan keluar berikutnya, karena minimnya penunjuk arah yang jelas serta tidak adanya jalur atau pemisah yang mengarahkan penumpang secara terstruktur menuju area pemeriksaan keamanan (*security check point*) atau *boarding room* dan juga sering terjadinya dimana *trolley* berserakan di depan *counter*. Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan penumpang di area *check-in counter*, di mana lalu lintas pergerakan menjadi tidak teratur

Dalam pengelolaan antrean, saat ini digunakan model *Q-line* dengan pola *Snake Line*, yaitu sistem antrean berliku-liku yang bertujuan untuk mengatur barisan agar tetap tertib dan memaksimalkan ruang *antre*. Model ini cukup efektif dalam mengelola antrean menuju *check-in counter*, namun permasalahan muncul setelah penumpang selesai melakukan proses *drop baggage*.

Situasi ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, memperlambat arus penumpang, dan bahkan mengganggu efektivitas kerja petugas di area tersebut. Permasalahan ini penting untuk segera ditindaklanjuti guna menunjang kelancaran operasional dan kenyamanan pengguna jasa bandara.

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan kurangnya pemahaman penumpang terhadap SOP setelah proses *drop baggage* di *check-in counter*, berikut beberapa langkah solusi yang telah diterapkan:

1. Penambahan Jalur Keluar Khusus (*Exit Pathway*)
 - Dibuatkan jalur khusus untuk penumpang yang telah selesai *check-in* agar tidak menyatu kembali dengan penumpang yang masih mengantre.
 - Jalur ini dapat dipisahkan menggunakan *belt barrier* (tali pembatas) atau partisi ringan agar alur pergerakan menjadi lebih terstruktur.
2. Penambahan dan Penempatan *Signage* (Petunjuk Arah) yang Jelas
 - Pemasangan *signage* “Jalur Keluar”, “To Security Check”, dan “Boarding Room” di area yang strategis dan mudah terlihat setelah konter *check-in*.
 - Gunakan warna mencolok dan simbol universal agar dapat dipahami semua kalangan, termasuk penumpang asing.
3. Penataan Ulang *Layout Area Check-In*
 - Evaluasi kembali penempatan konter *check-in*, pintu masuk, dan area kosong untuk melihat kemungkinan memperlebar ruang gerak dan memisahkan arus masuk-keluar.
 - Bila memungkinkan, buat satu arah pergerakan (one-way circulation flow)
4. Penambahan Personel Pengarah (*Flow Coordinator*)
 - Tempatkan petugas khusus di titik-titik kritis setelah *check-in* untuk mengarahkan penumpang ke jalur yang benar.
 - Petugas ini juga berfungsi untuk mengurangi kebingungan penumpang dan

mengantisipasi kepadatan.

5. Optimasi *Snake Line Q-System*

- Reposisi atau modifikasi pola *snake line* agar lebih fleksibel dan tidak menghalangi alur keluar penumpang.
- Bila perlu, beri jalur putus di ujung antrean yang terhubung langsung ke jalur keluar setelah *check-in*.

6. Evaluasi Berkala dan Simulasi Arus Penumpang

- Lakukan evaluasi secara berkala terhadap pergerakan penumpang melalui simulasi *crowd flow* atau *passenger flow modeling*, terutama di jam sibuk.
- Hal ini dapat membantu pihak pengelola untuk merancang sistem alur yang adaptif dan berbasis data.





BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di area *check-in Counter*, ditemukan adanya permasalahan ketidakefisienan dalam alur jalan keluar penumpang setelah proses *check-in*. Meskipun sistem antrean yang digunakan saat ini adalah model *snake line* yang efektif dalam mengatur barisan penumpang saat masuk, namun tidak tersedia jalur keluar khusus atau terarah setelah proses *check-in* selesai dilakukan. Hal ini menyebabkan penumpang mengalami kebingungan dalam menentukan arah menuju area pemeriksaan keamanan (*security check point*) atau *boarding gate*.

Minimnya petunjuk arah serta tidak adanya pembatas fisik yang mengarahkan penumpang secara langsung menyebabkan terjadinya percampuran arus antara penumpang yang masih mengantre dan yang telah menyelesaikan proses *check-in*. Kondisi ini tidak hanya menyebabkan penumpukan dan kepadatan di area *check-in*, tetapi juga mengganggu efektivitas pelayanan dan kenyamanan pengguna jasa. Permasalahan ini diperparah oleh tata letak ruang yang tidak optimal serta ketiadaan petugas pengarah di titik transisi alur pergerakan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penataan ulang alur keluar penumpang, penyediaan *signage* yang jelas, serta keterlibatan aktif petugas pengarah untuk menciptakan sistem pergerakan penumpang yang lebih efisien, teratur, dan sesuai dengan prinsip pelayanan bandar udara yang aman, nyaman, dan tertib.

5.2 Kesimpulan On the Job Training

On the Job Training (OJT) merupakan upaya yang dilakukan untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan. Politeknik Penerbangan Surabaya memudahkan Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan *On the Job Training* sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama pendidikan di kampus. Hal tersebut diharapkan agar para Taruna dapat mengaplikasikannya

dalam bentuk praktik bekerja di lapangan, sehingga kelak para Taruna yang telah dinyatakan lulus dapat segera menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Penulis mendapatkan banyak ilmu pengetahuan setelah melaksanakan *On the Job Training*. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Terhadap Permasalahan

Untuk mengatasi kurangnya pemahaman penumpang terhadap SOP setelah proses *drop baggage* di *check-in counter*, disarankan agar pengelola menyediakan jalur keluar khusus yang terpisah, memasang petunjuk arah (*signage*) yang jelas dan mudah terlihat, serta menempatkan petugas pengarah di area transisi. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memperlancar arus pergerakan, menghindari penumpukan, dan meningkatkan kenyamanan serta efisiensi layanan di terminal.

5.3.2 Saran terhadap Pelaksanaan OJT

Saran yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan *On the Job Training* adalah sebagai berikut :

- a. Taruna/i harus lebih aktif bertanya kepada personel maskapai tentang kegiatan yang memerlukan pemahaman lebih.
- b. Taruna/i harus lebih fokus dan teliti dalam membantu pekerjaan personel maskapai namun tetap didasari dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.
- c. Taruna/i harus meningkatkan koordinasi dan kerja sama yang baik selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman On the Job Training. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021

Citilink. 2024. Company Profile. Diakses pada 20 Juni 2025. Dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015

UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan



LAMPIRAN

Lampiran 1. SK *On the Job Taining*



Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025 Surabaya, 2 Mei 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT. Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya dan Plt. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025, dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut, kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/i OJT sebagai berikut:

- Penerbitan Pass Bandara dalam rangka kegiatan operasional di *Air Side* Bandara (jika diperlukan);
- Memberikan informasi terkait Nama dan Nomor Rekening Pembimbing Supervisor On The Job Training (OJT), dengan ketentuan 1 (satu) Supervisor OJT untuk 2 (dua) Mahasiswa/i atau menyesuaikan kondisi di lapangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapan terima kasih.

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003

Tembusan :
Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"



Lampiran 2. Kegiatan *On The Job Training* di Flops



Lampiran 3. Kegiatan *On The Job Training* di Check-in Counter



Lampiran 4. Kegiatan *On the Job Training* di Customer Service



Lampiran 5. Kegiatan *On The Job Training* di Airside

