

**PENTINGNYA KESADARAN PENUMPANG DALAM  
MEMPERHATIKAN WAKTU CHECK-IN  
KEBERANGKATAN PESAWAT  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**SEPTIAN ALVIN ANDRIANTO  
NIT.30622071**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

**PENTINGNYA KESADARAN PENUMPANG DALAM  
MEMPERHATIKAN WAKTU CHECK-IN  
KEBERANGKATAN PESAWAT  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**SEPTIAN ALVIN ANDRIANTO**

**NIT.30622071**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENTINGNYA KESADARAN PENUMPANG DALAM**  
**MEMPERHATIKAN WAKTU CHECK-IN KEBERANGKATAN**  
**PESAWAT**

Oleh:

**SEPTIAN ALVIN ANDRIANTO**  
**NIT.20622071**

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



**PEPPY AJI, S.Pd., MM.** **ANTON BUDIARTO, S.E., M.T**  
NIK. 300898 NIK.19830704201012 1 001

Mengetahui,  
Station Manager QGCGK  
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

**RUDI RAMLI**  
NIK. 301132

## LEMBAR PENGESAHAN

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



## KATA PENGANTAR

segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan On The Job Training (OJT) di Maskapa, Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dari tanggal 06 Mei hingga 04 Juli 2025, serta menyelesaikan laporan ini sebagai bagian dari tugas akademik pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya.

Kegiatan OJT ini menjadi sarana penting untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah serta memahami langsung dinamika operasional di dunia penerbangan. Penyusunan laporan ini tentu tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, yang dengan tulus penulis ucapkan terima kasih, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga besar yang tak henti memberikan doa, semangat, dan dukungan moral selama penulis menjalani OJT.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
4. Bapak Anton Budiarto S.E., M.T, selaku pembimbing OJT.
5. Bapak Rudi selaku Station Manager di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng.
6. Bapak Peppy Aji, selaku Ground Operation Training PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan On the Job Training.
7. Segenap dosen dan staf pengajar Program Studi Manajemen Transportasi Udara yang telah membekali penulis dengan ilmu.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dan berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan OJT ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh sebab itu, masukan serta kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang..

Jakarta, 30 Juni 2025



SEPTIAN ALVIN ANDRIANTO  
NIT. 30622071

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	2
1.2.1 Maksud pelaksanaan OJT .....	2
1.2.2 Tujuan Pelaksanaan OJT .....	3
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT .....	4
2.1 Profil Sejarah Instansi OJT .....	4
2.2 Data Umum Maskapai Citilink .....	6
2.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia .....	6
2.4 Logo dan Struktur Organisasi Citilink Indonesia.....	7
2.5 Armada dan Wilayah Operasional Citilink .....	8
2.6 struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Cengkareng.....	8
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	11
3.1 Pengertian <i>Last Check-in</i> .....	11
3.2 Kesadaran Penumpang dan Perilaku Perjalanan Udara .....	11
3.3 Regulasi dan Ketentuan Terkait Check-in.....	12
3.4 Peran Edukasi dan Komunikasi dalam Meningkatkan Kesadaran Penumpang.....	13
BAB 4 PELAKSANAAN OJT .....	15
4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT .....	15
4.2 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	16
4.3 Permasalahan.....	19
4.4 Penyelesaian Masalah .....	21
BAB 5 PENUTUP .....	22

5.1 Kesimpulan .....	22
5.2 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA .....	24



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Maskapai Citilink Indonesia .....	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 4. 1 Jadwal Dinas Bulan Mei .....	15
Gambar 4. 2 Jadwal Dinas Bulan Juni .....	16



## DAFTAR TABEL

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



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam perkembangan industri penerbangan yang terus bergerak dinamis, keberadaan sumber daya manusia yang andal menjadi kebutuhan utama. Untuk menjawab tantangan tersebut, Politeknik Penerbangan Surabaya, sebagai lembaga pendidikan vokasi di bawah Kementerian Perhubungan, berperan penting dalam menyiapkan tenaga profesional melalui pendekatan pembelajaran berbasis praktik.

Salah satu bentuk nyata dari pembelajaran tersebut adalah kegiatan On The Job Training (OJT), yang dirancang untuk membekali taruna dengan pengalaman kerja langsung di lapangan. Tidak hanya sebagai bagian dari kurikulum, OJT menjadi sarana penting bagi taruna untuk menerapkan teori yang telah dipelajari, sekaligus mengembangkan keterampilan kerja dan kesiapan mental menghadapi dunia profesional.

Melalui OJT, taruna ditantang untuk tidak hanya menjadi pengamat, tetapi juga sebagai pelaku aktif dalam proses operasional di bandara. Selama masa praktik, taruna dituntut untuk mengimplementasikan teori yang telah dipelajari dan sekaligus belajar menghadapi berbagai situasi tidak terduga di lapangan. Hal ini menjadi momen penting untuk membentuk karakter kerja, meningkatkan soft skill seperti komunikasi, koordinasi, inisiatif, serta kemampuan dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat.

Penulis sendiri mendapatkan kesempatan untuk menjalani OJT di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, bersama maskapai Citilink Indonesia. Selama periode praktik berlangsung, penulis ditempatkan di beberapa unit layanan penumpang seperti *Customer Service, Check-in Counter, dan Airside Handling*. Setiap unit memiliki tugas dan tantangan berbeda yang memperkaya pengalaman praktik lapangan. Salah satu permasalahan yang cukup mencolok dan sering terjadi adalah kurangnya kesadaran sebagian penumpang terhadap batas waktu *last check-in* pada maskapai Citilink, khususnya di Terminal 1B. Ketidaktahuan atau

kurangnya perhatian terhadap jadwal tersebut sering menimbulkan antrean, keterlambatan proses keberangkatan, bahkan potensi tertinggalnya penerbangan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan kelancaran operasional.

Melihat kondisi tersebut, penulis merasa perlu untuk mengangkat permasalahan ini dalam laporan sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran. Melalui observasi langsung dan interaksi dengan penumpang maupun petugas operasional, penulis berusaha mengidentifikasi faktor penyebab rendahnya kesadaran penumpang, baik dari sisi informasi yang disampaikan, kebiasaan penumpang, maupun sistem yang berjalan di lapangan. Diharapkan, hasil dari pembahasan ini dapat memberikan saran perbaikan yang realistik dan sesuai dengan prosedur operasional, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan kepatuhan penumpang terhadap aturan waktu *check-in* di masa mendatang.

## 1.2 Maksud dan Manfaat

### 1.2.1 Maksud pelaksanaan OJT

Laporan ini disusun sebagai bentuk refleksi dan dokumentasi atas pengalaman langsung penulis selama melaksanakan OJT di maskapai Citilink Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta yang sebagaimana memiliki maksud:

1. Merekam dan mendeskripsikan pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan OJT di maskapai Citilink Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta.
2. Mengangkat isu nyata di lapangan mengenai rendahnya kesadaran penumpang dalam memperhatikan batas waktu *last check-in*.
3. Memberikan gambaran tentang pentingnya ketepatan waktu dalam proses check-in sebagai bagian dari kelancaran operasional dan pelayanan penerbangan.
4. Menjadikan laporan ini sebagai bentuk refleksi akademik dan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan di lingkungan bandara.

### **1.2.2 Tujuan Pelaksanaan OJT**

Adapun manfaat dan tujuan dalam OJT yang dilaksanakan oleh Taruna/I Poltekbang Surabaya program studi Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 adalah sebagai berikut:

1. Program On The Job Training (OJT) dirancang sebagai media pembelajaran langsung yang membantu taruna mengembangkan kompetensi teknis, pola pikir kerja profesional, serta sikap positif yang sesuai dengan bidang keahliannya.
2. Melalui OJT, taruna diberikan pengalaman nyata dalam dunia kerja dengan terlibat langsung di lingkungan operasional, di bawah pendampingan tenaga profesional yang telah memahami alur dan tantangan pekerjaan secara praktis.
3. Kegiatan ini bertujuan membentuk lulusan yang tidak hanya menguasai aspek teknis, tetapi juga mampu membangun komunikasi efektif, memahami etika kerja, dan menyesuaikan diri dengan dinamika di tempat kerja secara kolaboratif.

## **BAB 2**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Profil Sejarah Instansi OJT**

Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan berbiaya hemat (low-cost carrier) yang berkembang pesat dalam industri aviasi nasional. Maskapai ini lahir dari inisiatif strategis Garuda Indonesia Group untuk memasuki pasar penerbangan bersegmen ekonomi, yang tumbuh signifikan di Indonesia. Meski awalnya hanya berupa unit bisnis (SBU) dari Garuda Indonesia, Citilink mulai menunjukkan eksistensinya secara mandiri sejak tahun 2011, ditandai dengan pengoperasian armada Airbus A320 dan penguatan jaringan rute domestik.

Secara legal, PT Citilink Indonesia didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 pada tanggal 6 Januari 2009, dan resmi disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui SK No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 pada tanggal 22 April 2009. Kantor pusat Citilink awalnya berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pada masa awal pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri atas 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan 33% milik PT Aerowisata, yang juga merupakan anak perusahaan Garuda di bidang pariwisata dan hospitality.

Transformasi Citilink menuju maskapai independen dimulai pada tahun 2012. Melalui penambahan modal serta penyerahan aset berupa pesawat dari induk perusahaan, Citilink memperbarui struktur kepemilikannya menjadi 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik Aerowisata. Pada 27 Januari 2012, Citilink resmi mengantongi izin usaha penerbangan komersial (SIUAU/NB-027), dan pada 22 Juni 2012 memperoleh Sertifikat Operator Penerbangan (AOC 121-046), yang menjadi dasar operasionalnya secara mandiri. Citilink mulai beroperasi penuh sebagai maskapai terpisah pada 30 Juli 2012 dengan kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, dan panggilan radio “Supergreen”.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah memperluas jangkauan layanannya hingga mencakup lebih dari 100 rute ke lebih dari 47 kota di dalam negeri, seperti Jakarta, Medan, Surabaya, Yogyakarta, Makassar, dan Denpasar.

Selain itu, Citilink juga membuka sejumlah penerbangan internasional ke berbagai negara, termasuk Malaysia, Australia, Tiongkok, Timor Leste, dan Arab Saudi. Fleksibilitas rute dan layanan yang efisien menjadikan Citilink sebagai salah satu pilihan utama bagi penumpang domestik dan regional.

Sebagai maskapai berbiaya hemat, Citilink berhasil menjaga daya saingnya di tengah tantangan industri, termasuk pada masa pandemi COVID-19. Di tengah pembatasan mobilitas dan penurunan jumlah penumpang secara global, Citilink tetap beroperasi dan beradaptasi dengan berbagai protokol kesehatan serta strategi layanan baru. Ketika situasi mulai pulih, Citilink secara cepat menyesuaikan diri dengan era normal baru, memastikan kenyamanan dan keamanan penumpang tetap menjadi prioritas.

Perjalanan yang telah dilalui sejak berdirinya maskapai ini memberikan beberapa hasil penghargaan dan reputasi dari berbagai pihak. Berikut ini adalah data dan hasil dari penghargaan tersebut yang melihatkan Kinerja Citilink secara konsisten juga tercermin dari berbagai penghargaan dan pengakuan yang telah diraih, di antaranya:

- a. Top IT Implementation (Airlines Sector) dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2017),
- b. Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan (2017),
- c. Akreditasi bintang empat Skytrax (2018–2019),
- d. TripAdvisor Traveler's Choice Awards selama tiga tahun berturut-turut sejak 2018,
- e. Predikat 4-Star Low-Cost Airline versi APEX, serta
- f. Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di tahun 2021.

Penghargaan-penghargaan ini mencerminkan komitmen Citilink untuk terus menghadirkan layanan yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

## 2.2 Data Umum Maskapai Citilink

Tabel 2. 1 Data Umum Citilink

Kategori	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Jenis Maskapai	Berbiaya rendah (Low-Cost Carrier)
Didirikan	16 Juli 2001
Entitas Terpisah	Sejak 30 Juli 2012 (dari Garuda Indonesia)
Kantor pusat	Jakarta, Indonesia
CEO	Dewa Kadek Rai
Kode IATA	QG
Kode ICAO	CTV
Callsign	SUPERGREEN
Slogan	“Better Fly, Citilink”
Situs resmi	<a href="http://www.citilink.co.id">www.citilink.co.id</a>
Call center	0804 1 080808
Email	<a href="mailto:info@citilink.co.id">info@citilink.co.id</a>
Alamat kantor pusat	Menara Citicon Lt. 16, Jl. S. Parman Kav. 72, Slipi, Jakarta Barat 11410

## 2.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

1. Visi : Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.
2. 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.

Demi memastikan keberlangsungan usaha dan menjaga sinergi dan integrasi bisnis antar kelompok usaha yang tergabung dalam Garuda Indonesia Group, Perusahaan senantiasa mengevaluasi (review) kesesuaian Visi dan Misi terhadap perubahan kondisi internal maupun eksternal. Pada tahun 2021, Direksi dan Dewan Komisaris telah mengkaji dan menyetujui Visi dan Misi Citilink masih tetap sama karena masih sesuai dengan tahun berjalan dan tantangan masa depan.

#### 2.4 Logo dan Struktur Organisasi Citilink Indonesia

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai symbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.



Gambar 2. 1 Logo Maskapai Citilink Indonesia

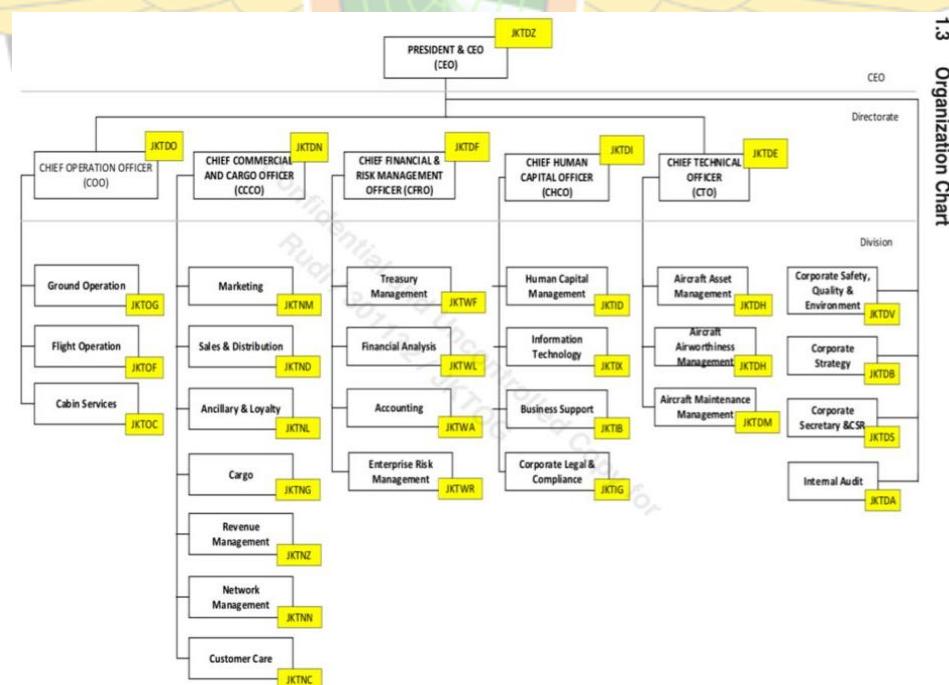
Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman. Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa. dihadirkan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

## 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. Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, dengan 330 penerbangan sehari dan 97 rute ke 43 kota. Total armada pesawat tercatat sebanyak 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

1. ATR72-600, jumlah pesawat 7
2. Airbus A320 NEO, jumlah pesawat 50
3. Airbus A330-900 NEO, jumlah pesawat 2
4. Boeing 737-500 (Freighter), jumlah pesawat 1
5. Boeing 737 classic, jumlah pesawat 7

## 2.6 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Cengkareng



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi diatas memiliki tugas dan fungsi masing-masing dalam menjalankan perannya. Berikut ini akan dijelaskan struktur organisasi dari paling atas hingga terbawah.

### **1. President & Chief Executive Officer (CEO)**

CEO merupakan pimpinan utama perusahaan yang bertanggung jawab penuh atas keseluruhan arah kebijakan strategis dan operasional PT Citilink Indonesia. Fungsi utama dari CEO adalah memastikan bahwa semua divisi dan unit kerja berjalan sesuai visi dan misi perusahaan, serta menjamin bahwa keputusan strategis yang diambil mendukung pertumbuhan perusahaan dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam konteks maskapai penerbangan, CEO juga berperan dalam menjaga keselamatan penerbangan, kualitas layanan, efisiensi bisnis, serta reputasi perusahaan di mata regulator, mitra, dan pelanggan.

Di bawah kepemimpinan CEO, terdapat beberapa direktorat kunci yang membantu menjalankan fungsi operasional dan pengelolaan perusahaan, antara lain:

### **2. Chief Operating Officer (COO)**

Direktorat ini memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola seluruh kegiatan operasional maskapai, baik yang terjadi di darat maupun di udara.

### **3. Chief Commercial and Cargo Officer (CCCO)**

Direktorat ini bertanggung jawab atas aspek pemasaran, penjualan, pelayanan pelanggan, dan pengelolaan kargo.

### **4. Chief Financial and Risk Management Officer (CFRO)**

Direktorat ini fokus pada pengelolaan keuangan dan manajemen risiko perusahaan.

### **5. Chief Human Capital Officer (CHCO)**

Direktorat ini berperan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan kepatuhan hukum internal.

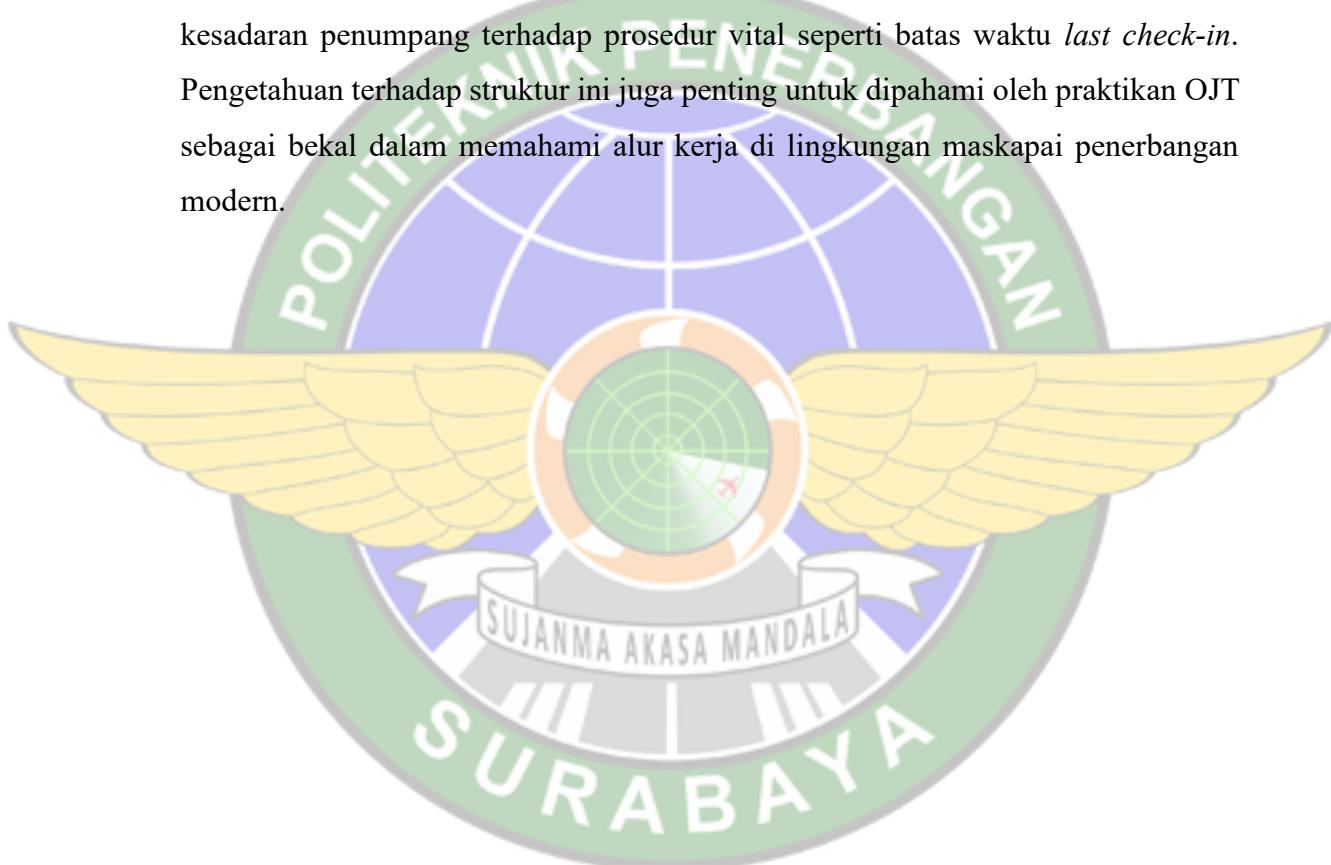
### **6. Chief Technical Officer (CTO)**

Direktorat teknis ini berfokus pada aspek pemeliharaan pesawat dan pengelolaan aset teknis.

## 7. Divisi Pendukung Langsung di Bawah CEO

Selain direktorat, terdapat juga beberapa unit strategis yang langsung berada di bawah CEO.

penerbangan ini mengatur fungsi-fungsi pentingnya secara sistematis. Pembagian kerja yang terarah dari tingkat strategis hingga operasional mencerminkan profesionalisme dan efisiensi dalam menjalankan layanan penerbangan. Seluruh direktorat dan divisi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan maskapai, termasuk dalam hal meningkatkan kesadaran penumpang terhadap prosedur vital seperti batas waktu *last check-in*. Pengetahuan terhadap struktur ini juga penting untuk dipahami oleh praktikan OJT sebagai bekal dalam memahami alur kerja di lingkungan maskapai penerbangan modern.



## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Pengertian *Last Check-in***

*Last check-in* merupakan batas waktu terakhir yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan bagi penumpang untuk menyelesaikan proses pelaporan sebelum naik pesawat (Kepmenhub Nomor PM185, 2020). Proses ini mencakup verifikasi identitas penumpang, pencocokan data tiket, serta penyerahan bagasi jika diperlukan. Apabila penumpang datang melewati batas waktu ini, maka secara sistem maskapai dapat mendiskualifikasi penumpang sebagai *no-show* (tidak hadir) dan tiket yang sudah dibeli dapat hangus atau tidak dapat dikembalikan sesuai dengan ketentuan masing-masing maskapai.

Di maskapai Citilink Indonesia, waktu *last check-in* umumnya ditetapkan 30 menit sebelum jadwal keberangkatan untuk penerbangan domestik. Namun, waktu ini tidak serta-merta menjadi batasan ideal bagi penumpang untuk tiba di bandara. Penumpang tetap dianjurkan untuk datang lebih awal, minimal 2 jam sebelum keberangkatan agar memiliki cukup waktu untuk *check-in*, pemeriksaan keamanan, dan berjalan menuju ruang tunggu atau boarding gate.

Pemahaman mengenai *last check-in* menjadi penting agar penumpang tidak hanya sekadar hadir, tetapi juga bisa melalui seluruh prosedur secara tepat waktu dan nyaman. Banyak penumpang yang belum menyadari bahwa sistem operasional penerbangan bekerja secara ketat dan terjadwal, sehingga keterlambatan satu orang pun dapat memengaruhi ritme kerja petugas di lapangan, hingga mengganggu kelancaran jadwal keberangkatan pesawat.

#### **3.2 Kesadaran Penumpang dan Perilaku Perjalanan Udara**

Kesadaran penumpang dalam dunia transportasi udara tidak hanya terbatas pada pemahaman terhadap prosedur perjalanan, tetapi juga mencakup sikap disiplin terhadap waktu dan tanggung jawab pribadi dalam mendukung kelancaran proses operasional di bandara. Dalam hal ini, kesadaran untuk datang tepat waktu sebelum *last check-in* menjadi bagian penting dari budaya perjalanan yang ideal.

Permasalahan yang kerap terjadi di lapangan, termasuk di Terminal 1B Bandara Soekarno-Hatta, menunjukkan bahwa masih banyak penumpang yang mengabaikan waktu kedatangan ideal. Sebagian besar menganggap bahwa keberangkatan pesawat akan menunggu seluruh penumpang, padahal sistem maskapai dan operasional bandara dirancang untuk berjalan tepat waktu demi menjaga efisiensi, keselamatan, serta kepuasan seluruh pengguna jasa.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kesadaran ini antara lain kurangnya pemahaman mengenai pentingnya *time discipline*, keterbatasan informasi dari maskapai, serta pengaruh budaya masyarakat yang cenderung santai dalam menghadapi waktu. Ditambah lagi, banyak penumpang yang masih mengandalkan informasi dari mulut ke mulut atau media sosial yang tidak selalu akurat, alih-alih merujuk pada sumber resmi dari maskapai atau pengelola bandara.

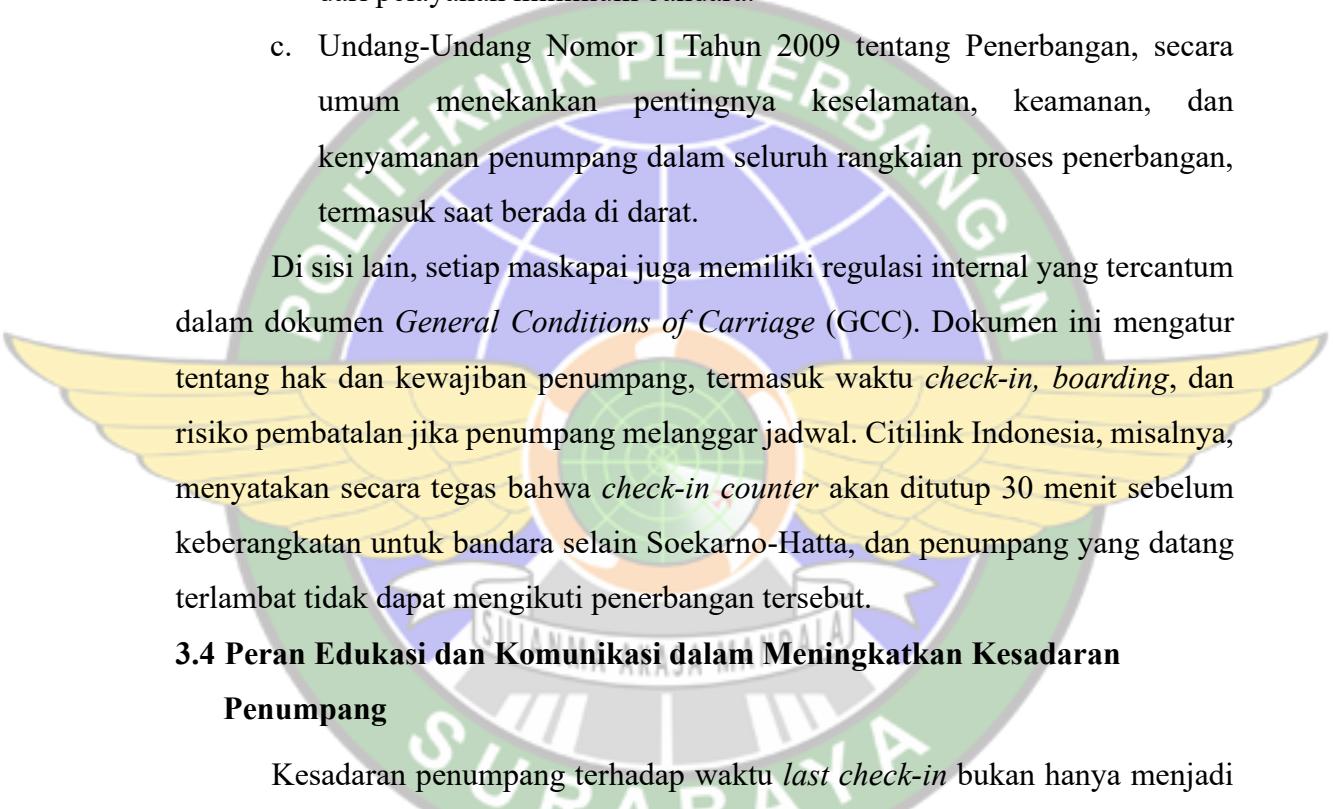
Kesadaran penumpang yang rendah dapat berujung pada kerugian finansial, stres, bahkan konflik dengan petugas bandara atau maskapai. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi tentang pentingnya menghargai waktu dalam perjalanan udara harus menjadi prioritas bersama antara maskapai, pengelola bandara, dan pihak regulator.

### 3.3 Regulasi dan Ketentuan Terkait Check-in

Perlakuan penumpang terhadap batas waktu lapor diri tersebut telah diatur dalam beberapa regulasi nasional. Regulasi tersebut membahas tentang aspek waktu yang dibutuhkan untuk kelancaran proses check-in. terdapat perbedaan mendasar dari Bandara Soekarno-Hatta tentang waktu last check-in maskapai citilink dibatasi 45 menit sebelum waktu akhir, dan sisanya di bandara yang lain menggunakan waktu 30 menit terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa aspek waktu dan kepatuhan prosedur merupakan bagian dari sistem hukum dan standar pelayanan penerbangan di Indonesia.

Salah satu regulasi yang menjadi rujukan adalah:

- a. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Dalam aturan ini disebutkan bahwa penumpang bertanggung jawab atas keterlambatan atau ketidakhadiran di saat boarding. Jika penumpang tidak mematuhi



- batas waktu check-in dan boarding yang telah ditentukan, maka maskapai berhak menolak pelayanan tanpa kewajiban kompensasi.
- b. PM 89 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara, yang mewajibkan penyelenggara bandara menyediakan fasilitas informasi yang mencakup jadwal penerbangan, waktu check-in, dan proses lainnya secara jelas dan mudah diakses. Ini menunjukkan bahwa pemberian informasi yang efektif kepada penumpang merupakan bagian dari pelayanan minimum bandara.
- c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, secara umum menekankan pentingnya keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang dalam seluruh rangkaian proses penerbangan, termasuk saat berada di darat.

Di sisi lain, setiap maskapai juga memiliki regulasi internal yang tercantum dalam dokumen *General Conditions of Carriage* (GCC). Dokumen ini mengatur tentang hak dan kewajiban penumpang, termasuk waktu *check-in*, *boarding*, dan risiko pembatalan jika penumpang melanggar jadwal. Citilink Indonesia, misalnya, menyatakan secara tegas bahwa *check-in counter* akan ditutup 30 menit sebelum keberangkatan untuk bandara selain Soekarno-Hatta, dan penumpang yang datang terlambat tidak dapat mengikuti penerbangan tersebut.

### 3.4 Peran Edukasi dan Komunikasi dalam Meningkatkan Kesadaran

#### Penumpang

Kesadaran penumpang terhadap waktu *last check-in* bukan hanya menjadi hal administratif belaka, tetapi merupakan elemen vital yang berdampak langsung terhadap kelancaran operasional penerbangan. Dalam dunia aviasi, setiap tahapan operasional — mulai dari check-in, boarding, hingga lepas landas — diatur dengan jadwal yang ketat dan saling terhubung. Keterlambatan dalam satu tahapan, terutama saat check-in, dapat mengganggu sistem secara menyeluruh, mulai dari proses penanganan bagasi, keamanan, hingga jadwal keberangkatan pesawat.

Di Terminal 1B Bandara Soekarno-Hatta, di mana maskapai Citilink Indonesia melayani banyak penerbangan domestik setiap harinya, efisiensi operasional menjadi sangat penting. Penumpang yang datang terlambat untuk

check-in menyebabkan gangguan tidak hanya pada jadwal pesawat, tetapi juga pada sistem antrian, proses boarding, dan kerja petugas *ground handling*. Dalam beberapa kasus, penumpang yang memaksa untuk tetap diterima meskipun telah melewati batas waktu check-in juga memicu ketegangan atau konflik di area pelayanan. Situasi ini tentu bisa dihindari jika ada kesadaran kolektif untuk memahami dan mematuhi waktu *last check-in* yang telah ditentukan.

Kesadaran terhadap waktu *last check-in* juga mencerminkan tingkat literasi transportasi udara masyarakat. Dalam konteks ini, literasi bukan hanya soal memahami prosedur, tetapi juga soal sikap menghargai waktu, menghormati aturan, dan menyadari bahwa perjalanan udara adalah sistem kolektif yang harus dijalankan bersama secara tertib dan teratur.

Adanya informasi mengenai waktu *last check-in* sebenarnya telah disediakan oleh pihak maskapai dan bandara, baik melalui situs web resmi, aplikasi digital, maupun papan informasi di area terminal. Namun, informasi ini tidak selalu dibaca atau diperhatikan oleh sebagian penumpang, terutama mereka yang masih awam atau tidak terbiasa bepergian menggunakan pesawat terbang. Oleh karena itu, penting bagi pihak maskapai dan pengelola bandara untuk memperkuat komunikasi secara aktif dan menyentuh aspek perilaku penumpang, bukan hanya sekadar penyampaian informasi satu arah.

Lebih jauh lagi, kesadaran terhadap waktu *last check-in* juga terkait erat dengan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi udara. Ketika penumpang datang tepat waktu, seluruh proses penerbangan dapat berjalan lebih tertib, aman, dan nyaman — baik untuk penumpang itu sendiri, penumpang lainnya, maupun bagi seluruh pihak yang terlibat dalam operasional penerbangan. Oleh sebab itu, meningkatkan kesadaran penumpang terhadap waktu *last check-in* harus menjadi agenda penting yang tidak hanya dilakukan melalui sosialisasi, tetapi juga melalui pendekatan edukatif, teknologi informasi, dan pengalaman pengguna yang ramah dan informatif di bandara.

Dengan memahami pentingnya *time awareness*, diharapkan masyarakat pengguna jasa penerbangan semakin disiplin dan bertanggung jawab, sehingga citra

pelayanan penerbangan nasional, khususnya maskapai Citilink di Terminal 1B Bandara Soekarno-Hatta, dapat terus meningkat. Upaya ini pada akhirnya akan berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, penguatan keselamatan penerbangan, serta peningkatan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

## BAB 4 PELAKSANAAN OJT

### 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT

Kegiatan On the Job Training (OJT) dilaksanakan selama kurun waktu dua bulan, terhitung sejak tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025, bertempat di PT Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng. Selama menjalani OJT, Berikut susunan pembagian shift kerja para taruna dalam melaksanakan 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										
<b>GROUP 1</b>																																
Mul. 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										
Royhan Fazlie Maulia	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
Inesaren Denyaya Rumakiek	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
Kurniawati Nurul Naqiah	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
Zebra Nurul Ariskah Adi Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
<b>GROUP 2</b>																																
Oktiwina Andrya 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 Aranuda	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M										
Rahmatullah Idris Lubis	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M										
Alesiasi Agnes Simanjuntak	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										
<b>GROUP 3</b>																																
Adyati Nurul Fatimah Baharyyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M											
Alobia Farra Khayy	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M											
Dianora Zarina Putri Fysina	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M											
Giovanni Suria Yuriani Silute	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M											
Nazwa Putri Rahmawati	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M											
Lovencya Santianti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M											
<b>GROUP 4</b>																																
Daleung Bonchan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S			
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S			
Anggi Merisnya Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S			
Sekar Hanum Kinanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S			
Nurul Huda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S			
Bintang Rika Wanwida	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S			
<b>GROUP 5</b>																																
Mul. Andy Putra Pratama	L	P	S	M	L	P	S	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Septian Alvin Andrianto	L	P	S	M	L	P	S	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Cecilia Kristina Sulisti	L	P	S	M	L	P	S	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Edlyn Faizah Rofikah	L	P	S	M	L	P	S	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Gracielah Abellyha Christine	L	P	S	M	L	P	S	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Kharismatal Fazarina	L	P	S	M	L	P	S	M	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						

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

Gambar 4. 1 Jadwal Dinas Bulan Mei

Nama	JUNI																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
<b>GROUP 1</b>																															
Muh. Zidane Tanting	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						
Ramdhani Syaiful Herawanto	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Reyhan Farida Marli	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						
Inesera Femaya Rumukirk	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						
Kanila Nurul Najimah P	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Zahra Nasrel Arikah Adji Putri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
<b>GROUP 2</b>																															
Oktafitri Inday Prakase	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M		
Ritno Satrio Ananda	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M		
Rachel Martine Esha Rumbiak	I	I	I	P	S	M	L	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M		
Jessica Agnes Simangunkalit	I	I	I	P	S	M	L	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M		
Dian Anggerni Sumanjuntak	I	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	
Aisyah Winda Nautika	I	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	
<b>GROUP 3</b>																															
Abdyya Arisytama Baharyah	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	
Gulhi Farrahs Khayi	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	
Dumara Zerlina Putri Elysia	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	
Giovanna Sarah Suryani Sihite	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	
Nazwa Fitri Rahmawati	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	
Lavina Felorienti	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	
<b>GROUP 4</b>																															
Dindang Bondan Ramadha	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I		
Gulhi Nuswantara	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I		
Anggi Meiristy Seldikah	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I		
Sekar Dwi Arum	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I		
Nur Adila Panti	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I		
Bistang Rika Wimandu	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I		
<b>GROUP 5</b>																															
Muh Andy Putra Pratama	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I			
Seprian Alvin Andrianto	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I			
Cecilia Kristina S	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I			
Edwan Faizah Rofikaz	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I			
Graceyl Albelliza Christine	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I			
Khrisnawati Fazarina	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	L	I	I	P	S	M	I	I			

Gambar 4. 2 Jadwal Dinas Bulan Juni

## 4.2 Lingkup Pelaksanaan OJT

Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia yang beroperasi di Terminal 1B Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, peserta OJT ditempatkan pada beberapa unit kerja yang mewakili proses pelayanan penumpang dari darat hingga udara. Penempatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai alur operasional maskapai, serta meningkatkan keterampilan praktis dalam dunia kerja nyata. Adapun empat area penempatan kerja tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Customer Service

Unit Customer Service merupakan wajah terdepan perusahaan yang berinteraksi langsung dengan penumpang. Di sinilah pengalaman pertama penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai terbentuk. Selama penempatan di unit ini, taruna tidak hanya mengamati tetapi juga dilibatkan secara aktif dalam aktivitas pelayanan, termasuk membantu menjawab pertanyaan penumpang mengenai jadwal keberangkatan, ketentuan bagasi, batas waktu check-in, prosedur delay atau re-schedule, serta menangani keluhan penumpang terkait perubahan jadwal atau kehilangan bagasi.

Taruna juga diperkenalkan dengan prosedur penanganan passenger with special needs (penumpang berkebutuhan khusus), termasuk wheelchair passenger, penumpang lanjut usia, atau penumpang dengan hambatan bahasa. Semua interaksi harus dilakukan dengan standar pelayanan prima (service excellence) yang profesional namun tetap manusiawi. Selain itu, taruna turut terlibat dalam sosialisasi kepada penumpang mengenai waktu batas akhir check-in (last check-in time) yang sering kali tidak diperhatikan, padahal berpengaruh langsung terhadap kelancaran proses boarding.

## 2. Check-in Counter

Unit Check-in Counter menjadi titik awal dalam proses keberangkatan penumpang yang berkaitan langsung dengan verifikasi identitas, pencocokan data tiket, pencetakan boarding pass, serta pelabelan bagasi tercatat (checked baggage). Di sinilah prosedur formal perjalanan udara dimulai, dan keakuratan data sangat memengaruhi keseluruhan proses berikutnya. Selama penempatan, taruna mendapatkan pemahaman tentang sistem check-in digital yang digunakan maskapai, termasuk penggunaan Departure Control System (DCS), pemeriksaan dokumen identitas (KTP, paspor), pengecekan kode booking, serta prosedur pengecualian (misalnya penumpang yang belum melakukan pembayaran penuh atau perubahan jadwal mendadak).

Penempatan ini juga mengajarkan tentang penanganan berbagai jenis bagasi, termasuk bagasi berlebih, barang bawaan berisiko, dan bagasi khusus seperti stroller atau alat musik. Setiap jenis memiliki perlakuan khusus dalam sistem check-in dan penanganannya di area bagasi.

## 3. Flight Operation Services (FLOPS)

Unit Flight Operation Services (FLOPS) bertindak sebagai pusat koordinasi operasional penerbangan di darat. Selama penempatan di unit ini, taruna diperkenalkan pada peran penting FLOPS dalam menjamin seluruh kesiapan penerbangan sebelum pesawat lepas landas. Unit ini menjadi penghubung vital antara pilot, awak kabin, petugas ramp, serta pengendali lalu lintas udara dan otoritas bandara.

NOTAM, weather chart, dan flight release, yang seluruhnya harus dipastikan lengkap sebelum penerbangan diizinkan berangkat. Ketepatan waktu dan kelengkapan dokumen adalah hal yang sangat krusial di unit ini.

#### 4. Airside dan Gate SQC

Penempatan terakhir selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) dilakukan di area airside dan gate, dengan fokus utama pada unit Station Quality Control (SQC) maskapai Citilink Indonesia. Berbeda dari unit lainnya, SQC memiliki tanggung jawab yang bersifat pengawasan dan pengendalian mutu, terutama dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional maskapai yang berlangsung di area bandara telah dilaksanakan sesuai standar prosedur, regulasi, dan nilai-nilai layanan Citilink Indonesia.

Station Quality Control (SQC) secara struktural berada di bawah pengawasan Divisi Ground Operation, dan bertindak sebagai perwakilan maskapai dalam fungsi monitoring, evaluasi, dan pelaporan kualitas layanan di lapangan, khususnya yang terkait dengan pelayanan darat (ground handling), proses boarding, ketepatan waktu keberangkatan, hingga dokumentasi penerbangan.

Selama penempatan di unit ini, taruna mendapatkan kesempatan untuk mengamati dan belajar secara langsung bagaimana proses pengawasan mutu dilakukan dalam situasi operasional yang dinamis dan sering kali dibatasi oleh waktu.

Selama OJT di unit ini, taruna tidak hanya berinteraksi dengan petugas Citilink, tetapi juga dengan pihak ground handling, AVSEC, dan personel otoritas bandara. Hal ini memberikan pemahaman bahwa pengawasan mutu tidak bisa berdiri sendiri, tetapi harus berjalan secara kolaboratif dan sistematis di seluruh lini operasional.

Salah satu hal yang menarik di unit ini adalah bagaimana SQC mendorong budaya disiplin dan akuntabilitas, baik dari sisi petugas maupun penumpang. Dalam konteks permasalahan yang diangkat dalam laporan ini, yaitu rendahnya kesadaran penumpang terhadap batas waktu *last check-in*, SQC memiliki peran penting dalam merekam, menganalisis, dan menyampaikan data keterlambatan penumpang serta dampaknya terhadap OTP maskapai.

Selama penempatan di unit SQC, taruna juga dibekali pemahaman mengenai berbagai dokumen kerja dan pelaporan seperti:

- Daily Operation Report (DOR)
- Gate Closing Time Recap
- Passenger Show-Up Rate
- Flight Delay Reason Code
- Service Level Agreement (SLA) antara Citilink dan ground handling

Dengan keterlibatan dalam pengawasan proses boarding dan gate closing, taruna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pentingnya disiplin waktu dari semua pihak yang terlibat dalam penerbangan. Tidak hanya dari maskapai, tetapi juga dari penumpang. Pelanggaran waktu last check-in yang terjadi berulang kali menunjukkan adanya celah pada komunikasi dan edukasi kepada penumpang, yang menjadi temuan penting dalam pelaksanaan OJT ini.

#### 4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia yang beroperasi di Terminal 1B Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, penulis mengamati adanya salah satu permasalahan yang cukup menonjol dan berulang, yaitu rendahnya tingkat kesadaran penumpang dalam mematuhi waktu *last check-in* yang telah ditetapkan oleh pihak maskapai. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan proses keberangkatan penumpang itu sendiri, tetapi juga membawa konsekuensi terhadap kelancaran operasional maskapai secara keseluruhan.

Waktu *last check-in* merupakan batas akhir yang ditentukan oleh maskapai untuk menerima proses check-in penumpang. Untuk maskapai Citilink Indonesia, batas waktu ini umumnya ditetapkan sekitar 45 menit sebelum waktu keberangkatan (STD – Scheduled Time of Departure). Ketentuan ini dibuat agar terdapat cukup waktu untuk memproses data manifest penumpang, mencocokkan jumlah bagasi, menyusun dokumen penerbangan, serta memastikan kelancaran proses boarding. Apabila penumpang melewati batas waktu ini, maka secara sistem, check-in tidak dapat dilanjutkan, dan penumpang akan dinyatakan sebagai *no-show*.

Berdasarkan observasi langsung di konter check-in, gate, serta hasil diskusi informal dengan petugas frontliner dan Station Quality Control (SQC), ditemukan bahwa sebagian penumpang masih datang ke bandara dalam waktu yang terlalu mepet, bahkan ada yang hadir kurang dari 30 menit sebelum waktu keberangkatan. Hal ini menyebabkan antrean mendadak di konter check-in, memicu ketegangan antara penumpang dan petugas, hingga keterlambatan dalam proses boarding. Tidak jarang petugas check-in dan customer service harus menghadapi keluhan atau protes dari penumpang yang merasa tidak dilayani, padahal sudah melewati batas waktu check-in yang berlaku.

Dari penelusuran lapangan, rendahnya kesadaran terhadap waktu *last check-in* ini umumnya disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Kurangnya pemahaman penumpang terhadap aturan waktu check-in, terutama di kalangan penumpang yang baru pertama kali terbang atau jarang menggunakan jasa penerbangan.
- Ketidaktepatan perencanaan waktu keberangkatan ke bandara, di mana penumpang datang mendekati waktu terbang tanpa memperhitungkan kemacetan, antrean, atau prosedur lainnya.
- Minimnya informasi atau pengingat yang disampaikan secara jelas dan konsisten, baik melalui tiket, notifikasi, maupun informasi di area terminal.

Permasalahan ini menjadi semakin relevan karena berdampak langsung terhadap On-Time Performance (OTP) maskapai. Ketika satu atau dua penumpang datang terlambat, dan bagasinya sudah lebih dulu dimuat ke dalam pesawat, maka prosedur keamanan mewajibkan petugas untuk melakukan offload baggage—yakni menurunkan kembali bagasi yang tidak memiliki pemilik di dalam kabin pesawat. Proses ini membutuhkan waktu tambahan dan dapat menyebabkan keterlambatan keberangkatan, yang pada akhirnya merugikan tidak hanya maskapai, tetapi juga seluruh penumpang lainnya.

Selain itu, penumpang yang tidak mengetahui batas waktu check-in kerap menyalahkan maskapai atau petugas bandara atas ketidaksiapan mereka. Padahal, maskapai telah menetapkan kebijakan ini secara tertulis dan mencantumkannya dalam syarat dan ketentuan saat pemesanan tiket. Situasi seperti ini menunjukkan

bahwa edukasi terhadap penumpang masih menjadi tantangan besar dalam sistem pelayanan publik di sektor penerbangan.

Melalui temuan ini, penulis melihat bahwa pentingnya kesadaran penumpang terhadap waktu *last check-in* bukan hanya soal disiplin individu, tetapi menyangkut komunikasi, edukasi, dan sistem informasi yang harus dirancang lebih efektif. Oleh karena itu, permasalahan ini diangkat sebagai fokus utama dalam laporan OJT untuk dianalisis lebih lanjut dan dicari alternatif solusi yang strategis dan aplikatif.

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi rendahnya kesadaran penumpang terhadap waktu last check-in di Terminal 1B Bandara Soekarno-Hatta, strategi yang paling tepat adalah menggabungkan empat pendekatan utama: edukasi proaktif, pengingat digital, penegakan kebijakan operasional, dan monitoring kualitas. Semua pendekatan ini didasarkan pada regulasi resmi Citilink maupun peraturan nasional.

##### Edukasi Proaktif dan Komunikasi yang Terintegrasi

Menurut syarat dan ketentuan resmi Citilink, *check-in counter* dan *baggage drop* di Bandara Soekarno-Hatta untuk penerbangan domestik akan ditutup 45 menit sebelum keberangkatan, dengan *online check-in* dibuka dari 100 hari hingga 30 menit sebelum jadwal terbang. Untuk itu, perlu dilakukan:

- Anda harus membeli tiket baru jika anda tidak melakukan check-in 30 menit sebelum waktu keberangkatan untuk penerbangan domestik atau 45 menit sebelum waktu keberangkatan dari Bandara Soekarno-Hatta atau 1 jam sebelum waktu keberangkatan untuk penerbangan Internasional. Langkah ini akan memperkuat pemahaman penumpang melalui pendekatan visual dan audio, sehingga informasi tidak hanya tersampaikan sekali, tetapi diulang secara sistematis.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman langsung selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia, Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dapat disimpulkan bahwa salah satu tantangan utama yang masih dihadapi dalam operasional harian maskapai adalah rendahnya tingkat kesadaran penumpang terhadap batas waktu terakhir proses check-in (*last check-in*). Meskipun kebijakan mengenai batas waktu ini telah ditetapkan secara jelas oleh maskapai, dan telah sesuai dengan ketentuan dalam regulasi nasional maupun kebijakan internal perusahaan, masih terdapat sejumlah penumpang yang datang mepet dengan waktu keberangkatan, bahkan melewati batas waktu yang ditentukan.

Permasalahan ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang yang bersangkutan, tetapi juga memberikan dampak operasional yang cukup signifikan terhadap maskapai. Di antaranya adalah terganggunya proses boarding, peningkatan risiko keterlambatan penerbangan (*delay*), serta perlunya melakukan prosedur *offload baggage* yang memerlukan waktu tambahan dan dapat memengaruhi kinerja On-Time Performance (OTP) maskapai.

Melalui penempatan di berbagai unit kerja seperti Customer Service, Check-in Counter, Flight Operations Services (FLOPS), serta unit Station Quality Control (SQC), penulis memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai pentingnya sinergi antara penumpang dan petugas dalam menciptakan kelancaran proses keberangkatan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan OJT ini memberikan gambaran nyata bahwa pelayanan di industri penerbangan bukan hanya soal kecepatan dan ketepatan, tetapi juga menyangkut bagaimana informasi penting seperti *last check-in time* dipahami, dihargai, dan dipatuhi oleh seluruh pihak yang terlibat, khususnya penumpang. Dengan tumbuhnya kesadaran ini, diharapkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional maskapai akan semakin meningkat, serta memberikan pengalaman penerbangan yang lebih baik dan nyaman bagi semua pihak.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai bentuk kontribusi dalam upaya meningkatkan kesadaran penumpang terhadap pentingnya mematuhi waktu *last check-in* pada maskapai Citilink Indonesia, khususnya di Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta:

### 1. Penguatan Edukasi Melalui Media Digital dan Fisik

Maskapai disarankan untuk terus memperkuat kampanye edukatif mengenai waktu *last check-in* melalui media sosial, aplikasi resmi, email reminder, hingga video informatif yang diputar di dalam terminal.

### 2. Optimalisasi Penggunaan Fitur Online Check-in

Fitur *online check-in* sebaiknya lebih dipromosikan secara aktif kepada calon penumpang, terutama melalui notifikasi otomatis pasca pembelian tiket. Hal ini dapat mengurangi beban antrean di konter dan membantu penumpang yang memiliki keterbatasan waktu. Staf juga perlu dilatih untuk mendampingi penumpang dalam menggunakan sistem *self check-in* agar penggunaannya lebih luas.

### 3. Peningkatan Koordinasi antara Maskapai dan Pengelola Bandara

Citilink Indonesia dan pengelola Terminal 1B (Angkasa Pura II) perlu bersinergi dalam menyediakan sistem informasi yang real-time, seperti countdown timer untuk *last check-in* di layar FIDS atau infokiosk, serta pengeras suara yang menyampaikan informasi batas waktu secara berkala.

### 4. Kesadaran Penumpang sebagai Tanggung Jawab Bersama

Penumpang perlu diedukasi bahwa keberhasilan proses penerbangan sangat dipengaruhi oleh disiplin individu terhadap waktu.

Dengan diterapkannya saran-saran ini secara konsisten dan terintegrasi, diharapkan permasalahan terkait keterlambatan penumpang dalam proses *check-in* dapat ditekan, dan kualitas pelayanan serta ketepatan jadwal penerbangan maskapai Citilink Indonesia dapat terus meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Jakarta: Kementerian Perhubungan.

Fakhrudin, A. (2019). Pengaruh kewajaran harga dan citra perusahaan terhadap keputusan pembelian ulang pada penumpang Maskapai Citilink Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 55-72.

Maharani, N. C., & Sutarwati, S. (2023). Upaya Meningkatkan Pelayanan Untuk Mencapai On Time Performance Pada Petugas Check-In Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Ground Handling Dirgantara*, 5(01), 108-115.

PT Citilink Indonesia. (2024). Ketentuan Umum Penumpang dan Kebijakan Medis Maskapai Citilink Indonesia. Diakses dari <https://www.citilink.co.id>

Walewangko, M. (2021). Budaya Keselamatan Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Lex Administratum*, 9(3).

## LAMPIRAN

