

**OPTIMALISASI PROSES PENGECEKAN *BOARDING PASS*
MELALUI PENERAPAN SISTEM PEMINDAI *BARCODE* DI
BOARDING GATE MASKAPAI CITILINK DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

ANDRIAN HERWANTO

NIT 30622078

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

2025

**OPTIMALISASI PROSES PENGECEKAN *BOARDING PASS*
MELALUI PENERAPAN SISTEM PEMINDAI *BARCODE* DI
BOARDING GATE MASKAPAI CITILINK DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

**ANDRIAN HERWANTO
NIT 30622078**

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
OPTIMALISASI PROSES PENGECEKAN *BOARDING PASS*
MELALUI PENERAPAN SISTEM PEMINDAI *BARCODE* DI
***BOARDING GATE* MASKAPAI CITILINK DI BANDAR**
UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Disusun Oleh:


Andrian Herwanto
NIT. 30622078

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya


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

Disetujui Oleh:


Supervisor


ARI AGUNG PRASETYO
NIK. 301635

Dosen pembimbing


MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,
Station Manager


DEDI KANEDI
NIK. 301683

NIK. 301683



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian oleh Tim Penguji pada tanggal 2 bulan Juli tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*.

Tim Penguji

Ketua



DEDI KANEDI
NIK. 301683

Secretaris



ARIAGUNG PRASETYO
NIP. 301635

Anggota



MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui

Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT), pada PT Citilink Indonesia yang berlokasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan sebaik-baiknya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On the Job Training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
3. Bapak Ruly Artha selaku General Manager PT. Angkasa Pura Indonesia kantor cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
4. Bapak Dedi Kanedi selaku Station Manager Citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
5. Bapak Ari Agung Prasetyo selaku Supervisor *On The Job Training* (OJT)
6. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On The Job Training*(OJT).
7. Semua pihak Bandara Internasional Yogyakarta sebagai lokasi *On The Job Training*(OJT) yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan *On The Job Training*(OJT) ini.
8. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training*(OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.

Kulon Progo, 04 Juni 2025



Andrian Herwanto

NIT 30622078

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	3
1.2.1 Maksud Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	3
1.2.2 Tujuan Pelaksanan <i>On The Job Training</i>	4
1.2.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> Bagi Taruna	4
1.3 Manfaat Bagi Taruna	5
1.4 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat <i>On The Job Training</i> (OJT).....	5
BAB II PROFIL LOKASI OJT.....	6
2.1 Sejarah Bandara	6
2.2 Sejarah PT. Citilink Indonesia.....	7
2.2.1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia	8
2.3 Visi dan Misi PT. Citilink	9
2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	10
2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum.....	10
2.1.1 Nilai Perusahaan Citilink.....	11
2.5 Logo Citilink	11
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink.....	12
BAB III TINJAUAN TEORI.....	13
3.1 Bandar Udara	13
3.2 Sisi Udara.....	13
3.3 <i>Customer Service</i>	14
3.4 <i>Check In Services</i>	15
3.5 <i>Boarding Gate</i>	16
3.6 <i>Flight Operation</i>	17
3.7 <i>Lost And Found</i>	19

BAB IV PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING.....20

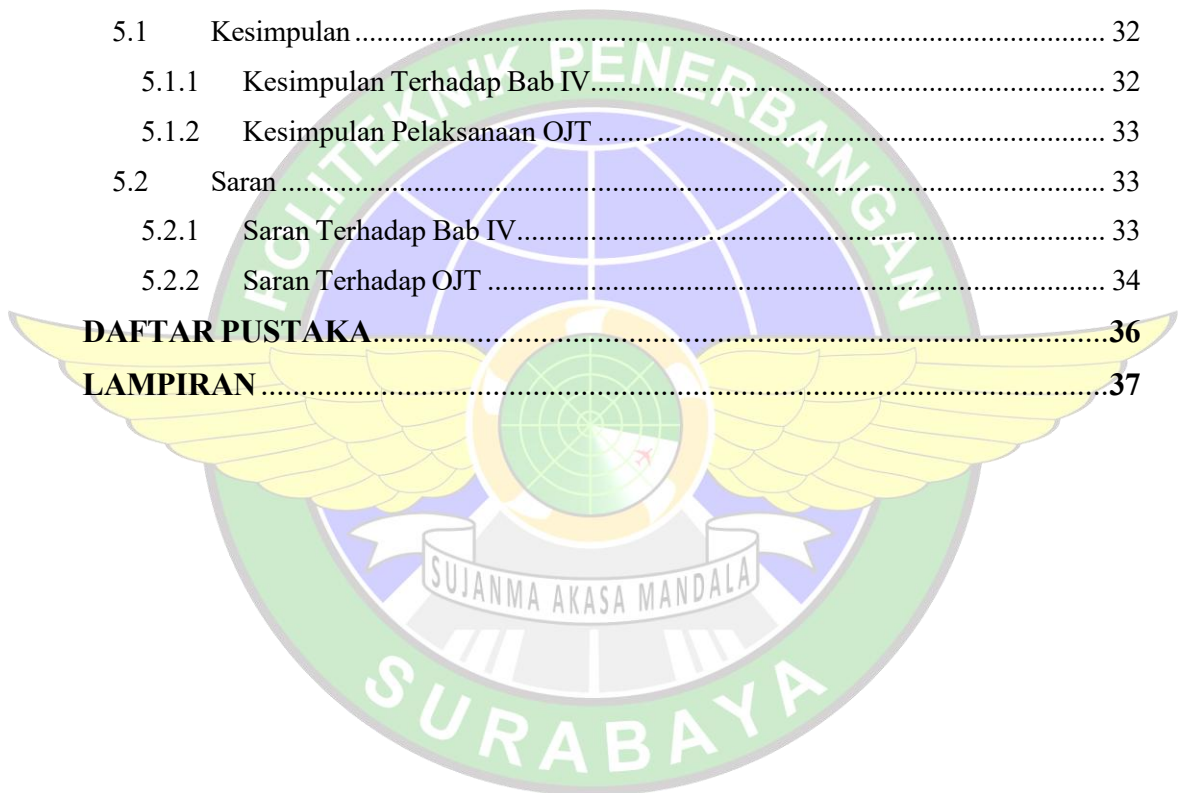
4.1	Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (Ojt)	20
4.1.1	<i>Lost And Found</i>	20
4.1.2	<i>Customer Service</i>	22
4.1.3	<i>Check In Services</i>	24
4.1.4	<i>Boarding Gate</i>	25
4.1.5	<i>Flight Operation</i>	26
4.2	Jadwal <i>On The Job Training</i> (Ojt).....	27
4.3	Permasalahan	28
4.4	Penyelesaian Masalah	30

BAB V PENUTUP32

5.1	Kesimpulan	32
5.1.1	Kesimpulan Terhadap Bab IV.....	32
5.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan OJT	33
5.2	Saran	33
5.2.1	Saran Terhadap Bab IV.....	33
5.2.2	Saran Terhadap OJT	34

DAFTAR PUSTAKA.....36

LAMPIRAN.....37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengenalan dan Pengarahan Awal OJT	3
Gambar 2. 1 Logo Citilink.....	11
Gambar 2. 2 Stuktur Organisasi PT.CITILINK INDONESIA – YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT	12
Gambar 4. 1 Pelayanan <i>Self Check-in</i>	23
Gambar 4. 2 Pelayanan kepada penumpang di <i>Counter Customer service</i>	24
Gambar 4. 3 Membantu Pelayanan Pada <i>Counter Check in</i>	25
Gambar 4. 4 Observasi kegiatan di <i>boarding gate</i>	26
Gambar 4. 5 Observasi Kegiatan dan Pengenalan FOO	27
Gambar 4. 6 Mempelajari system BCTC	21
Gambar 4. 7 Pengecekan Bagasi Penumpang Saat Pengambilan Bagasi	21
Gambar 4. 8 Jadwal Pelaksanaan OJT.....	28
Gambar 4. 9 Proses Pengecekan <i>Boarding pass</i> Dengan Cara Manual	30



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia	8
--	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A <i>Log Book OJT</i>	37
Lampiran B SOP Pengecekan <i>Boarding Pass Digital</i>	42



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan bagian integral dari kurikulum pendidikan di *Politeknik Penerbangan Surabaya*, yang bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis, pengalaman kerja nyata, serta penerapan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari di bangku kuliah. Melalui program ini, mahasiswa didorong untuk memahami secara langsung dinamika dunia kerja, khususnya di industri penerbangan yang terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat, baik dalam rangka bisnis, wisata, maupun keperluan lainnya. Perkembangan ini menuntut seluruh lini layanan penerbangan untuk terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanannya.

Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, menyelenggarakan pendidikan vokasi di bidang Manajemen, Teknik, dan Keselamatan Penerbangan. Mahasiswa Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara diwajibkan untuk mengikuti kegiatan OJT sebagai salah satu syarat kelulusan, agar mampu mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dalam konteks dunia kerja yang sesungguhnya.

Saat ini, saya sedang melaksanakan OJT di maskapai Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandara Internasional Yogyakarta. Selama OJT, saya memperoleh penempatan di beberapa unit layanan penumpang, di antaranya *Customer service*, *Check-in Services*, *Boarding gate*, *Flight operation*, dan *Lost and Found*. Dari beberapa unit tersebut, saya mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai alur pelayanan penumpang, termasuk tantangan-tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari.

Salah satu permasalahan yang saya temukan berada di unit *Boarding gate*, yaitu pada proses pengecekan *boarding pass* yang masih dilakukan secara manual. Dalam praktiknya, petugas melakukan verifikasi *boarding pass*

dengan cara memeriksa secara visual dan mencatat kehadiran penumpang ke dalam sistem secara manual. Metode ini memerlukan waktu yang lebih lama, berpotensi menimbulkan antrean panjang, serta meningkatkan risiko kesalahan input data, yang pada akhirnya dapat memengaruhi ketepatan waktu keberangkatan dan kepuasan penumpang.

Dalam industri penerbangan yang menuntut ketepatan, efisiensi, dan kecepatan tinggi, sistem manual seperti ini menjadi salah satu kelemahan yang perlu segera diatasi. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah digitalisasi proses pengecekan *boarding pass* melalui penggunaan pemindai *barcode* atau *QR code*. Dengan alat ini, *boarding pass* dapat dipindai secara otomatis, dan data penumpang langsung terintegrasi ke dalam sistem tanpa perlu pencatatan manual. Selain mempercepat proses *boarding*, sistem ini juga meningkatkan akurasi data, mengurangi antrean, dan mempermudah kerja petugas di lapangan.

Berdasarkan pengalaman dan temuan selama OJT ini, saya mengangkat judul laporan “Optimalisasi Proses Pengecekan *Boarding pass* Melalui Penerapan Sistem Pemindai *Barcode* di *Boarding gate* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.” Melalui laporan ini, saya berharap dapat memberikan analisis yang objektif serta rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan *boarding* di maskapai Citilink.

Secara keseluruhan, pelaksanaan OJT ini menjadi pengalaman yang sangat berharga dalam membentuk kesiapan saya sebagai calon tenaga kerja di industri penerbangan, serta memperluas wawasan saya mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung sistem pelayanan transportasi udara yang modern dan profesional.

Gambar 1. 1 Pengenalan dan Pengarahan Awal OJT



Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training*

1.2.1 Maksud Pelaksanaan *On The Job Training*

Maksud dari pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* oleh pihak *Politeknik Penerbangan Surabaya* adalah, sebagai berikut:

1. Memahami dengan akurat kebutuhan pekerjaan di lokasi *On The Job Training* (OJT).
2. Mendapatkan umpan balik dari industri-industri luar untuk meningkatkan pengembangan kurikulum program studi.
3. Diharapkan para taruna mampu mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama mengikuti pelatihan di *Politeknik Penerbangan Surabaya*.
4. Mampu menyiapkan diri dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja setelah menyelesaikan pendidikan.
5. Menjalinkan kerjasama yang baik antar pihak *Politeknik Penerbangan Surabaya* dengan lembaga lainnya.

1.2.2 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training*

Tujuan utama kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang dilaksanakan oleh taruna/i, adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan-lulusan kompeten yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.
2. Dapat membantu mengembangkan wawasan dan pengetahuan terkait sarana dan prasarana sisi udara dan sisi darat yang mendukung langsung kegiatan di bandar udara.
3. Mengembangkan keterampilan dan kerja sama untuk secara langsung mengatasi permasalahan di dunia kerja serta interaksi dengan orang lain di lingkungan kerja.
4. Pelatihan kemampuan taruna dalam mengkomunikasikan materi atau substansi ilmiah secara lisan dan tulisan dalam sebuah laporan *On The Job Training*.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam penyampaian hasil yang diperoleh selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training* dalam bentuk paparan laporan.

1.2.3 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training* Bagi Taruna

Adapun tujuan untuk taruna dari kegiatan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Menjadikan taruna *On The Job Training* (OJT) mengetahui keadaan sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) tersebut.
2. Memahami apa saja peran dan fungsi kerja dari unit dan fasilitas yang terdapat di bandar udara lokasi *On The Job Training*.
3. Mendapatkan pemahaman dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
4. Menjalin kerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar.

Sehingga tercipta suasana teamwork dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.

1.3 Manfaat Bagi Taruna

Adapun manfaat bagi taruna dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

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

1.4 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat *On The Job Training* (OJT)

Adapun manfaat bagi perusahaan tempat *On The Job Training*(OJT) adalah sebagai berikut :

1. Dengan dilaksanakannya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini diharapkan dapat mempererat hubungan di bidang Pendidikan penerbangan dan bandar udara dengan sekolah penerbangan.
2. Sebagai acuan untuk melihat potensi kerja peserta *On the Job Training* (OJT), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga yang dihasilkan dari potensi kerja peserta *On The Job Training* (OJT) itu sendiri.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Bandara

Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulon Progo adalah Bandar Udara yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada tahun 2013 berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP.1164 tahun 2013, PT Angkasa Pura 1 (Persero) sebagai BUMN yang mengelola Bandar Udara di wilayah Tengah dan Timur Indonesia telah mendapat persetujuan dari Menteri Perhubungan berupa Izin Penetapan Lokasi (IPL) untuk pembangunan bandara tersebut di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Provinsi DIY.

Pada tahun 2014 tim persiapan pembangunan bandara internasional di Kulon Progo melakukan tahapan sosialisasi pembangunan bandara yang memiliki konsep *airport city* kepada warga terdampak pada 12 September 2014. Tahapan sosialisasi berikut konsultasi publik ini berjalan lancar dalam rentang waktu tiga bulan. Izin Penetapan Lokasi (IPL) Gubernur DIY terbit sebagai syarat tahapan pembebasan lahan. Proses pembebasan lahan selesai pada bulan September 2018. Kemudian pada tahun 2017 Presiden RI Joko Widodo melaksanakan prosesi "Babat Alas Nawung Kridha" pada tanggal 27 Januari 2017, menandai dimulainya pembangunan YIA.

Pada tahun 2019 Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) siap untuk dioperasikan seiring dengan penerbitan Sertifikat Bandar Udara Bandara Internasional Yogyakarta dengan nomor 149/SBU-DBU/IV/2019 oleh Direktorat Jenderal Bandar Udara (DJBUR) Kementerian Perhubungan pada 26 April 2019. Sertifikat bandar udara tersebut juga mendasari perubahan nama Bandar Udara dari New Yogyakarta International Airport menjadi Yogyakarta International Airport. Pada tanggal 6 Mei 2019 operasional dan penerbangan perdana YIA yang dilayani oleh maskapai Citilink rute HLP-YIA. Pada tanggal 3 Oktober 2019 pendaratan pesawat *Wide body* jenis A- 330 pertama dari maskapai Garuda Indonesia bandara YIA.

Pada 29 Desember 2023, sebagai bagian dari reformasi industri penerbangan, PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II resmi bergabung

menjadi PT Angkasa Pura Indonesia (*InJourney Airports*). Konsolidasi ini bertujuan meningkatkan konektivitas udara, pertumbuhan pariwisata, efisiensi logistik, serta sinergi pelayanan bandara di Indonesia.

2.2 Sejarah PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT. Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur dengan pengesahan di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012, Tambahan No. 6 PT. Citilink Indonesia merupakan entitas anak dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum pendiriannya di tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan terlebih dahulu oleh Garuda Indonesia dalam naungan Strategic Business Unit (SBU). 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”.

Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, PT. Citilink Indonesia tampil sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah atau biasa disebut *Low Cost Carrier* yang melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi

penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. 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.

2.2.1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun beroperasi komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 – 046 Pada tanggal 30 juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign
Dasar hukum pembentukan	Akta no. 01 tanggal 6 januari 2009 yang dibuat di hadapan arikanti natakusumah, S.H., Notaris Jakarta.
Maksud dan tujuan pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa yang berumutu tinggi dan

	berdaya saing kuat untuk mendapatkan keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip prinsip perseroan terbatas.
Alamat kantor pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno – Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Wilayah pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri.
Telepon	021-39509000
Website perusahaan	www.citilink.co.id

2.3 Visi dan Misi PT. Citilink

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”

2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan

2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

1. AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan dengan diwujudkan dengan perilaku seperti memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas dengan meningkatkan diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan, Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

5. ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, Bertindak proaktif.

6. KOLABORASI

Membangun kerja sama yang sinergis, Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

2.1.1 Nilai Perusahaan Citilink

1. *SIMPLE*

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

2. *PROMPT*

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

3. *POLITE*

Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggandengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

2.5 Logo Citilink



Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman. Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui Langkah langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*). Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat

akanmakna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink

Struktur organisasi adalah susunan atau tata letak hubungan-hubungan antara berbagai komponen dalam sebuah organisasi, hal ini mencakup bagaimana wewenang, tanggung jawab, dan komunikasi diatur antara berbagai unit atau bagian di dalam organisasi tersebut. Struktur organisasi menggambarkan hierarki, pembagian tugas, serta hubungan antar bagian dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dibawah ini dapat kita lihat susunan organisasi PT. Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta :

Gambar 2. 2 Stuktur Organisasi PT.CITILINK INDONESIA –
YOGYAKARTAINTERNATIONAL AIRPORT



Sumber : Struktur Organisasi PT CITILINK INDONESIA-YIA (2025)

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk mendarat ataupun lepas landas pesawat maupun helikopter. Atau bisa disebut juga sebagai suatu fasilitas perantara antara transportasi udara dengan transportasi darat yang berfungsi memberikan pelayanan bagi keberangkatan maupun kedatangan pesawat, bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang. Menurut ANNEX 14 pada *Internasional Civil Aviation Organization* Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 (Presiden Republik Indonesia., 2009) Bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat.

3.2 Sisi Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 9 Tahun 2024 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional dijelaskan bahwa Sisi udara (*airside*) adalah daerah pergerakan pesawat udara di bandar udara yang digunakan untuk kegiatan operasional penerbangan. Area ini mencakup *Apron*, *runway*, *Taxiway*, dan daerah lain yang terkait langsung dengan pergerakan pesawat. Keamanan dan ketertiban di sisi udara sangat krusial untuk menjamin keselamatan penerbangan. Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*) adalah Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*) adalah area tertentu di dalam maupun di luar bandar udara yang diidentifikasi memiliki

risiko tinggi terkait kepentingan penerbangan dan penyelenggaraan bandar udara. Area ini diberlakukan pengendalian keamanan yang ketat, termasuk pengawasan dan pemeriksaan akses masuk untuk mencegah masuknya orang yang tidak berwenang serta menjaga keselamatan dan keamanan operasional penerbangan.

3.3 *Customer service*

Customer service atau pelayanan pelanggan merupakan salah satu komponen penting dalam industri jasa, termasuk dalam pelayanan di bandar udara. *Customer service* diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik sebelum, saat, maupun setelah menggunakan jasa atau produk. Dalam konteks bandara, *customer service* berperan sebagai garda depan yang berinteraksi langsung dengan penumpang untuk memberikan informasi, bantuan, serta solusi atas kebutuhan dan kendala yang mungkin timbul. Menurut (Tjiptono, 2020) “*Customer service merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh perusahaan.*” Ini menekankan bahwa pelayanan bukan hanya soal interaksi langsung, tetapi juga mencakup keseluruhan pengalaman pelanggan selama berada di lingkungan bandara.

Fungsi utama *customer service* di bandara adalah memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai jadwal penerbangan, prosedur *check-in*, keamanan, fasilitas terminal, serta membantu penumpang yang memerlukan bantuan khusus seperti lansia atau penyandang disabilitas. Selain itu, *customer service* juga menangani keluhan, memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi penumpang, serta berperan dalam menjaga citra positif bandara. Menurut (Kotler, 2016) “*Pelayanan pelanggan yang unggul menjadi salah satu keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa, termasuk layanan publik seperti bandara.*” Oleh karena itu, kualitas pelayanan *customer service* menjadi indikator penting dalam menilai kinerja dan citra suatu bandara.

Dalam menjalankan tugasnya, *customer service* di bandara harus mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan oleh regulator nasional maupun

internasional. Standar ini mencakup aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, sikap petugas yang ramah dan profesional, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti meja informasi dan bantuan bagi penumpang berkebutuhan khusus.

(Kotler, 2016) menyebutkan bahwa, "*Kepuasan pelanggan tercipta ketika harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan melebihi yang diharapkan, terutama dalam hal pelayanan.*" Dengan demikian, kualitas pelayanan *customer service* menjadi faktor strategis dalam menciptakan pengalaman penumpang yang positif dan berkelanjutan.

3.4 Check in services

Check-in services merupakan salah satu layanan utama yang diberikan kepada penumpang sebelum melakukan perjalanan udara. Layanan ini bertujuan untuk memverifikasi identitas penumpang, memproses bagasi, serta memberikan *boarding pass* sebagai izin naik ke pesawat. Dalam dunia penerbangan, proses *check-in* merupakan langkah awal yang sangat penting karena berdampak langsung terhadap efisiensi operasional bandara serta kenyamanan penumpang. Menurut (Tjiptono, 2020), "*Pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang sebagian besar bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.*" Hal ini menunjukkan bahwa *check-in* sebagai bagian dari pelayanan, merupakan proses interaksi yang menuntut efisiensi dan profesionalisme dari petugas layanan.

Jenis-jenis *check-in* yang tersedia di bandara kini beragam, seiring dengan perkembangan teknologi. Di antaranya adalah *check-in* melalui konter (counter *check-in*), *check-in* mandiri melalui kios (self *check-in* kiosk), serta *check-in* daring (web *check-in* atau mobile *check-in*). Inovasi ini bertujuan untuk mengurangi antrean, mempercepat proses, dan meningkatkan pengalaman penumpang. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, disebutkan bahwa: "*Penyelenggara pelayanan wajib menyediakan fasilitas pelayanan check-in yang menjamin kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi penumpang.*" Hal ini menegaskan pentingnya

keberadaan sistem *check-in* yang mudah diakses dan mampu mengakomodasi kebutuhan seluruh penumpang.

Proses *check-in* juga menjadi indikator kinerja pelayanan bandara karena berdampak pada waktu tunggu, kepadatan antrean, serta kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, efisiensi layanan ini harus diimbangi dengan ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kejelasan informasi yang diberikan. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016:143), "*Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa jauh layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.*" Maka dari itu, penyelenggara jasa kebandarudaraan dan maskapai penerbangan dituntut untuk terus memperbaiki sistem dan prosedur *check-in* demi memberikan pengalaman perjalanan yang aman dan menyenangkan.

Selain itu, *check-in counter* dioperasikan dengan prosedur standar operasional yang mengacu pada ketentuan regulator nasional maupun internasional, seperti dari IATA (*International Air Transport Association*), yang menetapkan prinsip-prinsip pelayanan darat (*ground handling*), termasuk waktu buka dan tutup *check-in* (biasanya 2 jam sebelum keberangkatan dan tutup 30–45 menit sebelum keberangkatan, tergantung maskapai). Pelaksanaan *check-in* yang tidak sesuai prosedur dapat mengakibatkan keterlambatan, penumpukan antrean, atau bahkan terganggunya jadwal penerbangan.

3.5 *Boarding gate*

Boarding gate merupakan salah satu elemen vital dalam sistem operasional bandara yang berfungsi sebagai titik terakhir sebelum penumpang memasuki pesawat. Area ini menjadi tempat verifikasi akhir dokumen perjalanan dan *boarding pass*, serta menjadi titik kontrol keamanan untuk memastikan bahwa penumpang yang naik ke pesawat adalah mereka yang telah melalui seluruh prosedur *check-in* dan pemeriksaan keamanan. Menurut Tjiptono (2014:26), "*Pelayanan merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud dan diciptakan melalui interaksi antara penyedia jasa dan konsumen.*" Dalam konteks *boarding gate*, pelayanan mencakup kecepatan proses boarding, keramahan petugas, serta kejelasan informasi keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, disebutkan bahwa: “*Penyelenggara pelayanan wajib menyediakan fasilitas ruang tunggu dan boarding gate yang nyaman, bersih, serta dilengkapi dengan informasi keberangkatan yang jelas dan akurat.*” Hal ini menunjukkan bahwa *boarding gate* bukan hanya sekadar titik naik pesawat, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman pelayanan bandara yang memengaruhi persepsi dan kepuasan penumpang. Selain aspek kenyamanan dan informasi, pengaturan arus penumpang di *boarding gate* juga berperan penting dalam menjaga ketertiban dan efisiensi jadwal keberangkatan. Menurut IATA (2023), sistem *boarding gate* management mencakup penjadwalan *gate*, alokasi *gate* sesuai dengan jenis pesawat, serta penggunaan sistem pemanggilan otomatis guna meminimalisasi keterlambatan akibat antrean atau kebingungan penumpang.

Boarding gate juga memiliki keterkaitan langsung dengan aspek keamanan dan keselamatan penerbangan. Dalam dokumen ICAO ANNEX 9 - *FACILITATION* tentang Facilitation, diatur bahwa petugas pada *boarding gate* harus memastikan bahwa hanya penumpang yang sah dan telah melewati prosedur keamanan yang diperbolehkan naik ke pesawat. Oleh karena itu, penempatan personel *customer service*, AVSEC, dan *ground handling* di area ini merupakan bentuk integrasi antara pelayanan dan pengawasan.

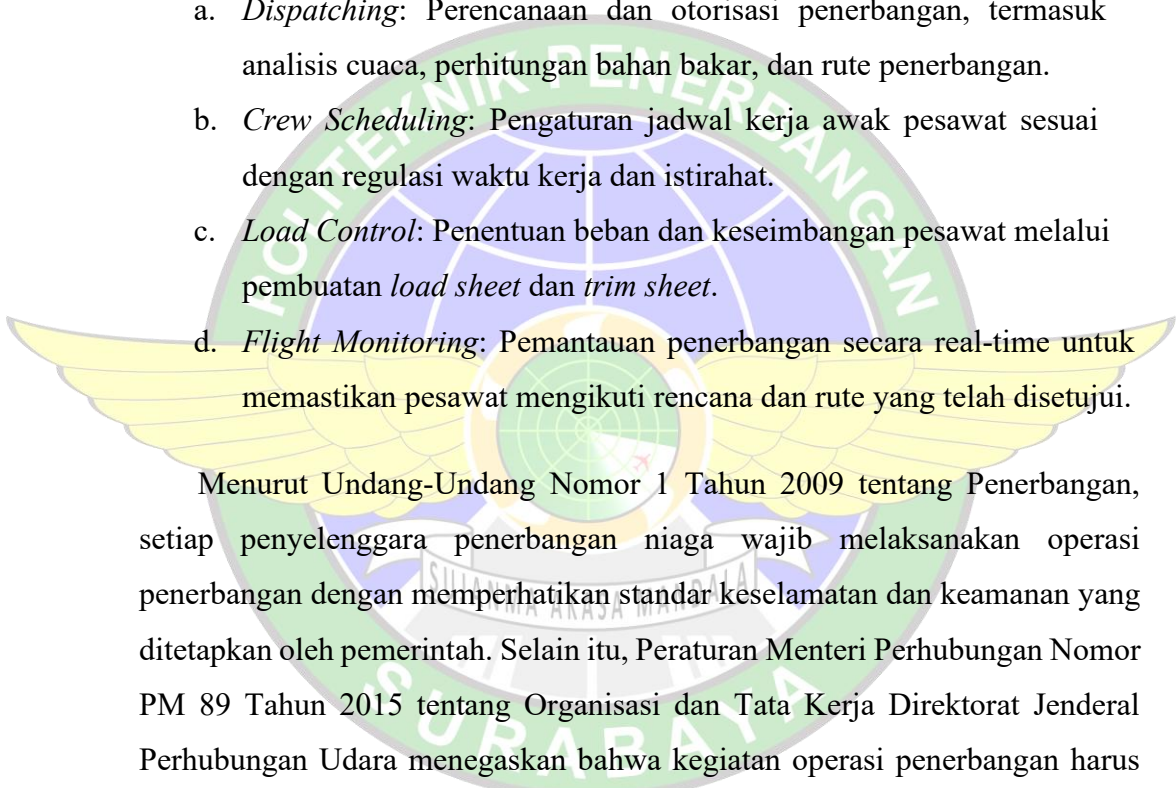
Dengan demikian, *boarding gate* bukan hanya berfungsi sebagai pintu masuk ke pesawat, tetapi juga sebagai titik krusial dalam rantai pelayanan dan pengendalian operasional di bandara. Optimalisasi fungsi *boarding gate* melalui desain yang ergonomis, teknologi pendukung, dan prosedur yang efisien akan meningkatkan kenyamanan penumpang dan ketepatan waktu penerbangan.

3.6 *Flight operation*

Flight operation atau operasi penerbangan merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan penerbangan agar dapat berjalan dengan aman, efisien, dan sesuai dengan

peraturan penerbangan yang berlaku. Menurut *ICAO (International Civil Aviation Organization)*, operasi penerbangan adalah bagian dari sistem transportasi udara yang mencakup manajemen pesawat, kru penerbangan, rencana penerbangan (*flight plan*), serta pengendalian operasional sebelum, selama, dan setelah penerbangan.

Dalam konteks maskapai penerbangan, *flight operation* memiliki tanggung jawab penting dalam menjamin keselamatan dan ketepatan waktu penerbangan. Komponen utama dalam *flight operation* meliputi:

- 
- a. *Dispatching*: Perencanaan dan otorisasi penerbangan, termasuk analisis cuaca, perhitungan bahan bakar, dan rute penerbangan.
 - b. *Crew Scheduling*: Pengaturan jadwal kerja awak pesawat sesuai dengan regulasi waktu kerja dan istirahat.
 - c. *Load Control*: Penentuan beban dan keseimbangan pesawat melalui pembuatan *load sheet* dan *trim sheet*.
 - d. *Flight Monitoring*: Pemantauan penerbangan secara real-time untuk memastikan pesawat mengikuti rencana dan rute yang telah disetujui.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, setiap penyelenggara penerbangan niaga wajib melaksanakan operasi penerbangan dengan memperhatikan standar keselamatan dan keamanan yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menegaskan bahwa kegiatan operasi penerbangan harus dilaksanakan berdasarkan prosedur operasional standar (SOP) yang merujuk pada ketentuan nasional dan internasional, seperti *ICAO Annex 6 (Operation of Aircraft)*.

Dengan demikian, *flight operation* adalah tulang punggung dalam manajemen operasional maskapai yang berperan dalam memastikan semua penerbangan dilakukan dengan standar keselamatan, efisiensi, dan kepatuhan terhadap regulasi penerbangan yang berlaku.

3.7 *Lost and Found*

Lost and Found adalah layanan yang disediakan oleh pengelola bandara untuk menangani barang-barang milik penumpang yang hilang atau tertinggal selama berada di area bandara maupun dalam proses penerbangan. Layanan ini bertujuan untuk membantu penumpang mendapatkan kembali barang mereka melalui sistem pencatatan, pelaporan, penyimpanan, dan pengembalian barang secara tertib dan aman. Menurut Tjiptono (2014:26), “*Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan tertentu dan memiliki nilai tambah.*” Dalam konteks *Lost and Found*, pelayanan tersebut berupa kecepatan dan ketepatan dalam merespons laporan kehilangan, serta ketelitian dalam mengelola data barang yang ditemukan.

Sistem *Lost and Found* biasanya dikelola melalui konter khusus atau unit pelayanan informasi, dan dioperasikan dengan prosedur standar, seperti pembuatan Laporan Kehilangan (*Lost Report*), verifikasi kepemilikan, serta dokumentasi barang secara digital. Menurut IATA (2023), pelayanan *Lost and Found* yang baik harus memenuhi prinsip “*traceability, accountability, and timeliness*” (dapat dilacak, dapat dipertanggungjawabkan, dan tepat waktu). Seiring perkembangan teknologi, beberapa bandara juga telah menggunakan sistem pelacakan berbasis aplikasi untuk memudahkan penumpang dalam melaporkan dan mencari barang yang hilang.

Dengan demikian, layanan *Lost and Found* merupakan bagian penting dari pelayanan publik di bandara yang mencerminkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dan keamanan operasional. Keberhasilan layanan ini tergantung pada kecepatan respons petugas, kejelasan prosedur, serta kolaborasi antara bandara, maskapai, dan unit keamanan.

BAB IV

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

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

4.1.1 *Lost and Found*

Pada *lost and found*, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *Lost and Found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah bag-tag yang terdapat di barang bawaan sama dengan *bag-tag* yang dimiliki penumpang. Hal penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airline* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan *boarding pass* serta KTP atau kartu identitas. Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian tracing. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* sendiri. Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian Fibag-Labag. Fibag-Labag (*Firts Bag-Last Bag*) *Performance Report* yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan *delivery* bagasi sesuai dengan ketentuan waktu *delivery* yang berlaku di masing-masing Bandara. Petugas *lost luggage* juga melakukan input data produksi penanganan bagasi transit.

Gambar 4. 1 Mempelajari sistem BCTC



Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

Saat berada di bagian tugas tugas *Lost and Found* kami juga ikut membantu dalam proses pelayanan penumpang di area *baggage claim*. *Baggage claim* merupakan area di terminal kedatangan tempat penumpang mengambil bagasi tercatat (*checked baggage*) setelah tiba di bandara tujuan.

Proses pencocokan kode bagasi ini sangat penting, terutama saat ada laporan kehilangan atau penumpang mengklaim bagasi yang tidak dilabeli dengan jelas. Petugas harus teliti dalam mencocokkan enam digit kode yang tertera pada sticker bagasi di *boarding pass* dengan tag bagasi yang menempel di koper atau barang penumpang. Hal ini bertujuan untuk mencegah tertukarnya bagasi antar penumpang dan memastikan barang dikembalikan kepada pemilik yang benar.

Gambar 4. 2 Pengecekan Bagasi Penumpang Saat Pengambilan Bagasi



Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

4.1.2 *Customer service*

Customer service (CS) adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para customer. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam suatu perusahaan penerbangan pelayanan diberikan kepada penumpang dimulai sebelum berangkat sampai penumpang tiba ditempat tujuan. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan penerbangan terdiri dari tiga hal yang paling utama yaitu:

1. *Pre-flight Service*, yaitu pelayanan diberikan sebelum penumpang melakukan perjalanan seperti: pemesanan tempat, pemesanan letak tempat duduk, pemesanan jenis makanan *special*, pemesanan keperluan yang digunakan penumpang untuk menuju ke pesawat.
2. *In Flight Service*, yaitu pelayanan dalam menyambut dan menyajikan segala keperluan penumpang selama didalam pesawat seperti: selimut, makanan kecil, minuman, oksigen, *earphone*, dan mainan atau buku bacaan khusus untuk penumpang anak-anak.
3. *Post Flight Service*, yaitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang setelah sampai tujuan seperti: pengurusan bagasi, transfer ke penerbangan lanjutan, mengurus penumpang yang bagasinya tidak sampai atau rusak.

Pada saat On the Job Training di *Customer service* Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, penulis melakukan beberapa kegiatan antara lain:

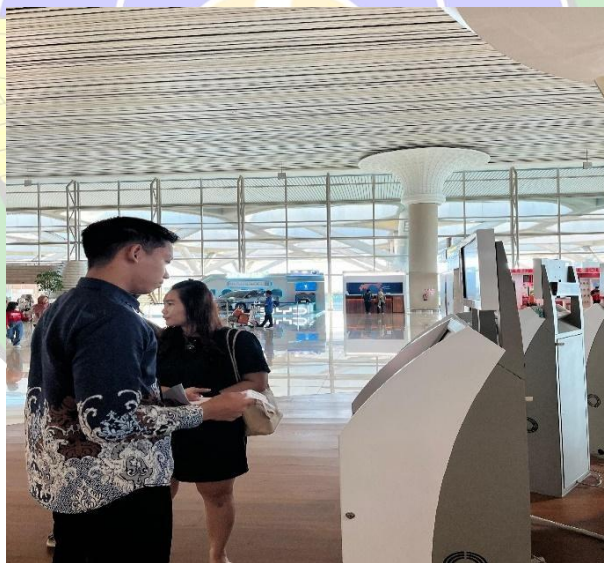
1. Memberikan informasi ke penumpang tentang persediaan tempat duduk yang tersedia.
2. Melakukan reservasi tiket.
3. Melakukan penjadwalan ulang tiket.
4. Memberikan informasi tentang jadwal penerbangan dan ke *gate* yang akan dituju.

5. Dan memberikan informasi tentang harga tiket beserta ketentuan-ketentuan yang lainnya.

Selain itu, kami juga terlibat langsung dalam memberikan bantuan kepada penumpang di area mesin self *check-in*, khususnya bagi penumpang yang mengalami kesulitan dalam mencetak *boarding pass*. Petugas *customer service* memiliki peran penting dalam mengarahkan penumpang, membantu memilih nomor kursi, memastikan data yang diinput sudah benar, dan memastikan *boarding pass* tercetak dengan baik.

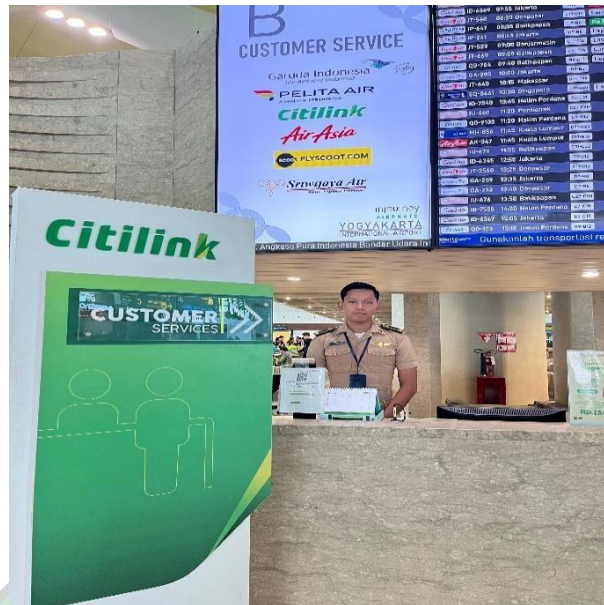
Melalui kegiatan ini, kami belajar pentingnya komunikasi yang ramah, penyampaian informasi yang jelas, serta kesabaran dalam menghadapi berbagai karakter penumpang. Unit *customer service* menjadi garda terdepan dalam menjaga kepuasan pelanggan dan mencerminkan citra maskapai di mata publik.

Gambar 4. 3 Pelayanan *Self Check-in*



Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

Gambar 4. 4 Pelayanan kepada penumpang di *Counter Customer service*



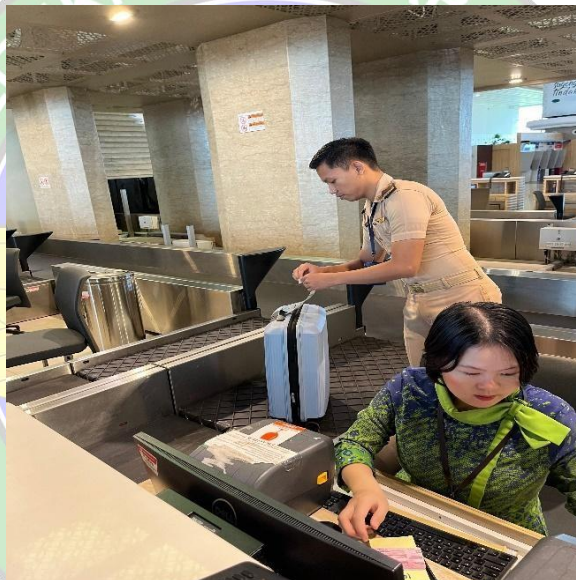
Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

4.1.3 *Check in services*

Di bagian ini, kita bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Spesial Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 15 Kg. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat bagasi yang disediakan, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur Oleh kebijakan masing-masing airlines. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin harus memiliki berat tidak lebih dari 7Kg dengan volume yang telah ditentukan. Jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai dangerous goods, terbuat dari besi, tabung gas, dan sebagainya, harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindak lanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous goods sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC

(*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*). Bagi penumpang yang belum melakukan *check-in*, untuk mempermudah penumpang, kita akan mengarahkan penumpang untuk melakukan *check in online* di *website check in* citilink atau melalui aplikasi citilink. Setelah melakukan *check in online* penumpang dapat mencetak *boarding pass* di mesin *self check in* yang disediakan oleh bandara. Bagi penumpang yang melakukan *check in Online* Citilink dengan bagasi dapat langsung meletakkan bagasi di *counter check in* yang tersedia.

Gambar 4. 5 Membantu Pelayanan Pada *Counter Check in*



Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

4.1.4 *Boarding gate*

Di *boarding gate* ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh *Ramp*.

Kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian diinput pada sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *sweeping baggage*, membawa *wheel chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *wheel chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan pelayanan terhadap penumpang-penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya.

Gambar 4. 6 Observasi kegiatan di *boarding gate*



Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

4.1.5 *Flight operation*

FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau

melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien. Petugas *Flight operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (*Metar, Load Sheet, Flight Plan, Notam, dsb.*). Dalam melaksanakan *On the job Training*, kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara.

Gambar 4. 7 Observasi Kegiatan dan Pengenalan FOO



Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

4.2 Jadwal *On The Job Training* (OJT)


Pelaksanaan pelatihan kegiatan *On The Job Training* (OJT) taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, Kulon Progo, khususnya di maskapai Citilink. Kegiatan OJT secara efektif dimulai pada tanggal 6 Mei 2025 dan berakhir pada tanggal 4 Juli 2025, dengan total durasi pelaksanaan sekitar dua

bulan. Seluruh kegiatan dilaksanakan di area operasional maskapai Citilink dan didampingi serta diawasi langsung oleh *supervisor* Citilink sebagai penanggung jawab kegiatan di lapangan.

Sebelum kegiatan OJT dapat dimulai, taruna/i diwajibkan untuk mengurus pass bandara sebagai akses masuk ke area terbatas, termasuk ke area sisi udara dan area operasional maskapai. Proses pengajuan dan penerbitan pass bandara memerlukan waktu sekitar 3 minggu, termasuk proses administrasi, pengumpulan dokumen, pengisian formulir, serta verifikasi dan persetujuan dari otoritas bandara dan maskapai.

Jadwal pelaksanaan OJT selama lebih kurang dua bulan di Bandara Udara Internasional Yogyakarta, Kulon Progo, khususnya di maskapai Citilink, dirangkum pada tabel di bawah ini sebagai berikut

Gambar 4. 8 Jadwal Pelaksanaan OJT



MAY 2025

NO	NAMA	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	Zaino Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS			
2	Falah Hanun Galtrunada	CS	CS	CS	CS			
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	CI			
4	Clarisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	CI			
5	Muhammad Lasykar L.F	BO	BO	BO	BO			
6	Angela Devina Arya S	BO	BO	BO	BO			
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS			
8	Fadila Eka Febranti	OPS	OPS	OPS	OPS			
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL			
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL			

CS : CUSTOMER SERVICE

CI : CHECK IN SERVICES

BO : BOARDING GATE

OPS : OPERATION/RAMP/AVSEC/CARGO

LL : LOST & FOUND/BAG SERVICE

CHECK IN : 07.000

CHECK OUT : 15.00 (NORMAL OPS)

JUNE 2025

NO	NAMA	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	Zaino Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS			BO	BO	BO	BO	BO	BO			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS		
2	Falah Hanun Galtrunada	CS	CS	CS	CS			BO	BO	BO	BO	BO	BO			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS		
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	CI			OP1	OP1	OP1	OP1	OP1	OP1			LL	LL	LL	LL	LL		
4	Clarisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	CI			OP1	OP1	OP1	OP1	OP1	OP1			LL	LL	LL	LL	LL		
5	Muhammad Lasykar L.F	BO	BO	BO	BO			OP1	OP1	OP1	OP1	OP1	OP1			LL	LL	LL	LL	LL		
6	Angela Devina Arya S	BO	BO	BO	BO			OP1	OP1	OP1	OP1	OP1	OP1			LL	LL	LL	LL	LL		
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS			OP1	OP1	OP1	OP1	OP1	OP1			LL	LL	LL	LL	LL		
8	Fadila Eka Febranti	OPS	OPS	OPS	OPS			OP1	OP1	OP1	OP1	OP1	OP1			LL	LL	LL	LL	LL		
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL			OP1	OP1	OP1	OP1	OP1	OP1			LL	LL	LL	LL	LL		
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL			OP1	OP1	OP1	OP1	OP1	OP1			LL	LL	LL	LL	LL		

JUL 2025

NO	NAMA	TUE	WED	THU	FRI
1	Zaino Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS
2	Falah Hanun Galtrunada	CS	CS	CS	CS
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	CI
4	Clarisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	CI
5	Muhammad Lasykar L.F	BO	BO	BO	BO
6	Angela Devina Arya S	BO	BO	BO	BO
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS
8	Fadila Eka Febranti	OPS	OPS	OPS	OPS
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL

Sumber : Penulis (2025)

4.3 Permasalahan

Dalam industri penerbangan, ketepatan waktu, efisiensi operasional, serta akurasi data menjadi faktor krusial yang harus dijaga, terutama pada proses *pre-flight* seperti pengecekan boarding pass di *boarding gate*. Namun, berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta, ditemukan bahwa proses pengecekan *boarding pass* masih banyak dilakukan secara manual.

Petugas melakukan verifikasi boarding pass secara visual dan mencatat status kehadiran penumpang ke dalam sistem secara manual pula.

Proses manual ini cenderung memakan waktu lebih lama, khususnya saat jumlah penumpang tinggi atau ketika terjadi keterlambatan operasional. Akibatnya, antrean panjang sering terjadi di area *boarding gate*, yang berdampak pada penurunan kenyamanan penumpang dan potensi keterlambatan *boarding*. Selain itu, metode pencatatan manual juga berisiko menyebabkan kesalahan input data, seperti ketidaktepatan jumlah penumpang yang sudah melakukan boarding, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keakuratan *manifest* penerbangan.

Permasalahan lain yang timbul adalah beban kerja petugas yang menjadi lebih berat karena harus melakukan verifikasi dan pencatatan secara berulang, terutama saat menghadapi tekanan waktu menjelang keberangkatan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan maskapai secara keseluruhan. Selain itu, proses digitalisasi juga masih terkendala dengan jaringan untuk mendukung pemindaian *barcode* secara optimal. Fakta lainnya, hanya tersedia satu unit komputer (PC) di *boarding gate*, padahal terdapat dua jalur antrean penumpang yang aktif, sehingga menimbulkan hambatan dalam efisiensi alur kerja dan koordinasi antar petugas. Lebih lanjut, infrastruktur sistem jaringan di area bandara juga masih kurang memadai jika diterapkannya alat pemindai *scan barcode*.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan sistem yang lebih efisien dan memadai, maka penerapan sistem pemindai *barcode* menjadi salah satu solusi yang relevan. Sistem ini memungkinkan *boarding pass* dipindai secara otomatis, sehingga data penumpang langsung terekam dalam sistem tanpa perlu pencatatan manual. Selain mempercepat proses *boarding*, penerapan sistem ini juga meningkatkan akurasi, efisiensi waktu, dan pengalaman penumpang yang lebih baik.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengkaji dan mengoptimalkan proses pengecekan boarding pass melalui penerapan sistem pemindai *barcode* di *boarding gate* maskapai Citilink, guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan di Bandara Internasional Yogyakarta.

Gambar 4. 9 Proses Pengecekan *Boarding pass* Dengan Cara Manual



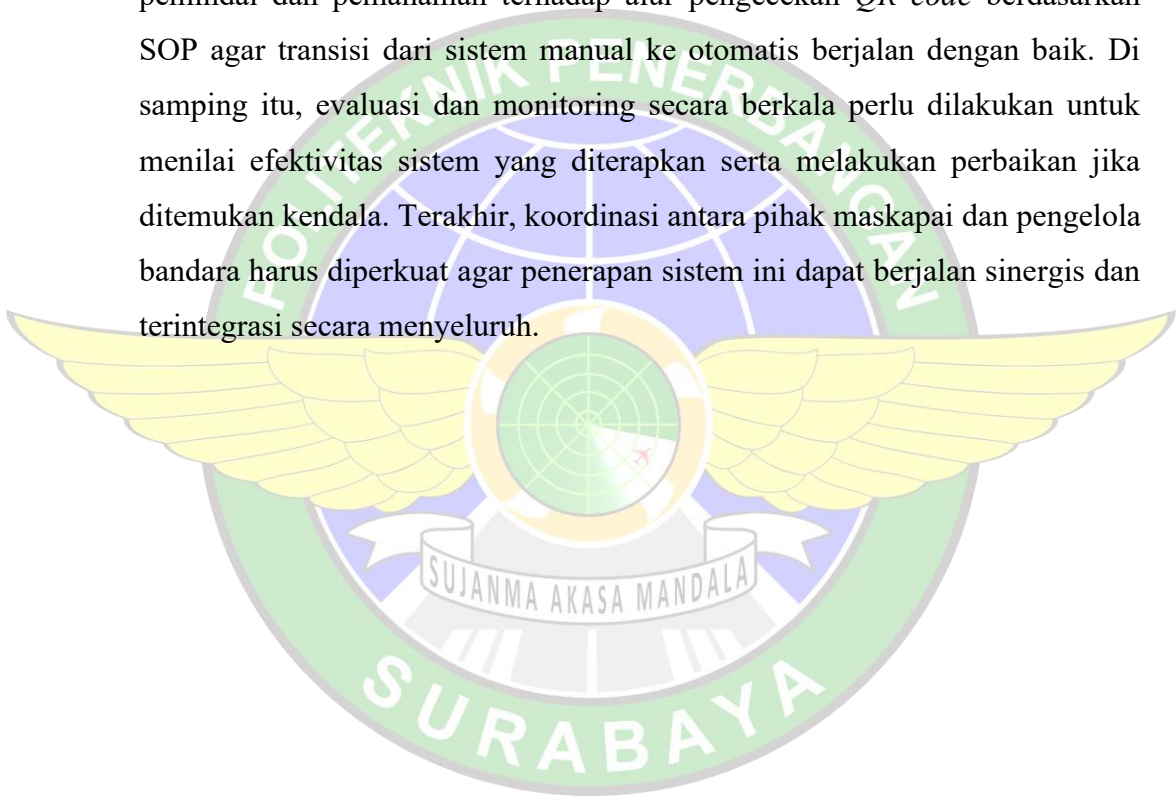
Flight/Date :					
NO	SEQ	SEAT	NO	SEQ	SEAT
1	6	20C	1	65	28B
2	79	30F	2	79	22F
3	1	18C	3	37	15E
4	74	30A	4	15	2F
5	25	21A	5	86	31E
6	26	21B	6	85	31D
7	27	21C	7	88	31F
8	28	21D	8	105	10A
9	29	21E	9	92	11E
10	30	16F	10	98	7A

Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan pengecekan *boarding pass* secara manual di boarding gate maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta, diperlukan penerapan solusi yang menyeluruh, baik dari sisi teknologi, infrastruktur, maupun prosedur operasional. Salah satu langkah utama adalah penerapan sistem pemindai *barcode* dan *QR code* sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh maskapai. Sistem ini memungkinkan *boarding pass*, baik versi cetak maupun digital, dipindai secara otomatis menggunakan perangkat *scanner* yang telah terintegrasi dengan sistem kehadiran penumpang (*Passenger Reconciliation System*), sehingga data penumpang langsung terekam tanpa perlu pencatatan manual. Hal ini akan

mempercepat proses boarding, mengurangi antrean, serta meminimalkan risiko kesalahan input data. Mengingat terdapat dua jalur antrean di *boarding gate*, maka penambahan perangkat komputer dan alat pemindai *QR code* di masing-masing jalur menjadi penting agar proses verifikasi dapat dilakukan secara paralel dan efisien. Namun, keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada dukungan infrastruktur jaringan yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan dan konektivitas di area *boarding gate* perlu dilakukan guna memastikan alat pemindai dapat berfungsi optimal tanpa gangguan. Petugas di *boarding gate* juga harus diberikan pelatihan mengenai penggunaan perangkat pemindai dan pemahaman terhadap alur pengecekan *QR code* berdasarkan SOP agar transisi dari sistem manual ke otomatis berjalan dengan baik. Di samping itu, evaluasi dan monitoring secara berkala perlu dilakukan untuk menilai efektivitas sistem yang diterapkan serta melakukan perbaikan jika ditemukan kendala. Terakhir, koordinasi antara pihak maskapai dan pengelola bandara harus diperkuat agar penerapan sistem ini dapat berjalan sinergis dan terintegrasi secara menyeluruh.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa proses pengecekan boarding pass yang masih dilakukan secara manual menimbulkan sejumlah kendala operasional. Beberapa di antaranya meliputi antrean penumpang yang panjang, potensi keterlambatan dalam proses *boarding*, risiko kesalahan input data secara manual, serta meningkatnya beban kerja petugas di *boarding gate*. Permasalahan ini diperparah oleh keterbatasan infrastruktur, seperti hanya tersedianya satu unit komputer di antara dua jalur antrean, serta kualitas jaringan yang belum memadai untuk mendukung sistem pemindai *barcode*.

Sebagai solusi, perlu diterapkan sistem pemindai *barcode* dan *QR code* secara menyeluruh, yang memungkinkan proses verifikasi boarding pass dilakukan secara otomatis dan lebih akurat. Penerapan sistem ini harus didukung dengan penambahan perangkat komputer dan alat pemindai di setiap jalur antrean agar proses berjalan paralel dan efisien. Selain itu, peningkatan kualitas jaringan dan infrastruktur digital menjadi aspek penting agar sistem dapat berfungsi optimal tanpa gangguan. Petugas di *boarding gate* juga perlu mendapatkan pelatihan teknis mengenai penggunaan alat pemindai sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku, guna memastikan kelancaran transisi dari sistem manual ke digital.

Dengan adanya penerapan sistem digital yang terintegrasi, efektivitas operasional maskapai dapat meningkat, proses boarding menjadi lebih cepat dan akurat, serta kualitas pelayanan terhadap penumpang dapat ditingkatkan. Hal ini juga akan berdampak positif terhadap citra maskapai dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Citilink sebagai bagian dari program Diploma III Manajemen Transportasi Udara memberikan pengalaman berharga bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan di *Politeknik Penerbangan Surabaya* ke dalam dunia kerja nyata. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh wawasan praktis dan pemahaman yang lebih mendalam tentang operasional penerbangan komersial, khususnya dalam pelayanan pelanggan seperti *customer service*, proses *check-in*, pengelolaan *lost and found*, *flight operation*, serta aktivitas di *boarding gate*.

Selama OJT, penulis mendapat kesempatan langsung untuk terlibat dalam berbagai aktivitas operasional Citilink dan berada di bawah bimbingan supervisor yang profesional dari masing-masing unit. Hal ini memungkinkan penulis untuk mengembangkan kemampuan teknis, komunikasi, serta pemahaman tentang prosedur standar yang berlaku di industri penerbangan, khususnya di maskapai penerbangan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga pengalaman dan laporan OJT ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi pembaca dan pihak-pihak terkait dalam dunia penerbangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab IV

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa proses pengecekan *boarding pass* yang masih dilakukan secara manual menyebabkan berbagai kendala operasional, seperti antrean panjang, potensi keterlambatan *boarding*, risiko kesalahan input data, serta meningkatnya beban kerja petugas. Selain itu, keterbatasan infrastruktur, seperti hanya tersedianya satu unit komputer di tengah dua jalur antrean dan kurangnya kualitas jaringan untuk mendukung sistem pemindai *barcode*,

semakin memperparah permasalahan tersebut. Untuk itu, diperlukan solusi berupa penerapan sistem pemindai *barcode* dan *QR code* secara menyeluruh, yang mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan maskapai, di mana setiap *boarding pass* wajib dipindai melalui perangkat yang telah terintegrasi dengan sistem untuk memastikan validitas data penumpang sebelum memasuki pesawat. Penerapan SOP ini tidak hanya menjamin akurasi dan keamanan data, tetapi juga mendukung proses *boarding* yang lebih cepat dan tertib. Solusi ini perlu didukung oleh penambahan perangkat komputer dan pemindai di setiap jalur antrian, peningkatan kualitas jaringan di area *boarding gate*, serta pelatihan bagi petugas mengenai penggunaan perangkat sesuai SOP yang berlaku. Dengan demikian, efektivitas operasional dan kualitas pelayanan maskapai dapat meningkat, serta pengalaman penumpang menjadi lebih baik dan efisien.

5.2.2 Saran Terhadap OJT

Berdasarkan pengalaman selama dua bulan menjalani On The Job Training (OJT) di maskapai Citilink, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan OJT serta operasional di maskapai ke depannya. Mengingat Citilink memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan penerbangan yang aman, tepat waktu, dan nyaman bagi penumpang, diperlukan peningkatan fasilitas teknologi serta sistem operasional yang mendukung kelancaran layanan. Selain itu, evaluasi dan pembaruan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) sebaiknya dilakukan secara berkala agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan industri penerbangan dan regulasi yang berlaku.

Agar pelaksanaan OJT lebih optimal, disarankan agar setiap taruna/i dibekali dengan ilmu dan keterampilan yang relevan dengan ruang lingkup OJT selama masa perkuliahan, sehingga pengetahuan yang diperoleh dapat langsung diaplikasikan secara efektif di lapangan. Selain itu, durasi pelaksanaan OJT sebaiknya diperpanjang lebih dari dua bulan, karena waktu yang tersedia saat ini dirasa belum cukup untuk mendalami seluruh aspek operasional maskapai secara menyeluruh.

Tak kalah penting, pembuatan pas bandara sebaiknya diproses dan diselesaikan minimal satu bulan sebelum pelaksanaan OJT dimulai. Hal ini bertujuan untuk menghindari keterlambatan dalam akses ke area kerja yang dibutuhkan serta memastikan bahwa seluruh kegiatan OJT dapat berjalan sesuai jadwal tanpa hambatan administratif.

Dengan perpanjangan durasi, peningkatan materi pembekalan, serta kesiapan administrasi seperti pas bandara, diharapkan OJT dapat memberikan pengalaman yang lebih menyeluruh dan bermanfaat, sehingga para taruna/i siap menghadapi tantangan kerja di industri penerbangan yang dinamis dan kompetitif.



DAFTAR PUSTAKA

ANNEX 9 - FACILITATION. (2022). *ANNEX 9 - FACILITATION* (9th ed.). ICAO. <https://www.ICAO.int>

Internasional Civil Aviation Organization. (2013). *International Civil Aviation Organization (ICAO)*. In *Annex 14*.

Kotler, P. (2016). *Marketing Management 15th ed.* Pearson Education Limited.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor. (2024). *PM 2009 Tahun 2024 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional*.

Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor. (2021). *PM 30 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDAR*.




Presiden Republik Indonesia. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*.

Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*.



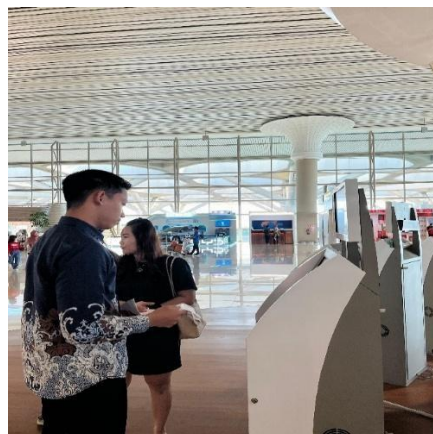
LAMPIRAN

Lampiran A Log Book OJT

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : MEI
		Minggu Ke-1 (Kesatu)	
A. UNIT KERJA : BAGGAGE SERVICE/LOST & FOUND			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SELASA	27-05-25	Melakukan pengamatan terhadap alur proses pengambilan bagasi penumpang dan pengecekan klaim bagasi milik penumpang	
RABU	28-05-25	Mempelajari mekanisme pengambilan bagasi oleh penumpang priority, termasuk identifikasi tag priority pada bagasi, proses pemisahan bagasi, serta pelayanan khusus yang diberikan pada penumpang kategori ini.	
KAMIS	29-05-25	Mempelajari prosedur dan sistem BCTC dalam menangani bagasi yang rusak, tertukar, atau hilang.	
JUMAT	30-05-25	Mendampingi petugas melakukan pengawasan di sekitar conveyor belt untuk memastikan keamanan, mencegah pengambilan bagasi yang salah, serta memberikan bantuan kepada penumpang yang mengalami kendala	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Memahami alur kerja proses pengambilan bagasi penumpang dan pengecekan klaim bagasi milik penumpang. 2. Mengetahui prosedur penanganan bagasi hilang atau rusak menggunakan sistem BCTC, termasuk proses pelaporan, pelacakan, dan penyelesaian klaim. 3. Mampu melakukan pengawasan di area pengambilan bagasi untuk mencegah kesalahan pengambilan, serta memberikan bantuan langsung kepada penumpang jika terjadi kendala. 4. Mampu mengidentifikasi penanganan khusus untuk penumpang dengan status priority, serta memahami prosedur pemisahan dan pelayanan bagasi priority.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG PRASETYO		 ANDRIAN HERWANTO	



		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI
		Minggu Ke-2 (Kedua)	
A. UNIT KERJA : CUSTOMER SERVICE			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	02-06-25	Membantu penumpang dalam melakukan check-in mandiri menggunakan mesin self check-in serta mengarahkan penumpang yang mengalami kendala.	
SELASA	03-06-25	Membantu memberikan informasi kepada penumpang mengenai jadwal penerbangan, gate keberangkatan, dan prosedur keamanan bandara.	
RABU	04-06-25	Mempelajari sistem Sky Speed , yaitu sistem maskapai Citilink dalam melayani reservasi tiket, reschedule, dan melihat status penumpang	
KAMIS	05-06-25	Mengamati proses reservasi tiket secara langsung (offline) melalui customer service counter dan cara petugas melayani pembelian maupun penjadwalan ulang tiket.	
MINGGU	08-06-25	Mengamati cara petugas customer service menghadapi penumpang yang melakukan komplain, baik secara verbal maupun melalui form pengaduan, serta bagaimana solusi diberikan dengan pendekatan ramah.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mampu membimbing penumpang dalam proses check-in mandiri serta memahami cara kerja mesin self check-in maupun pemesanan tiket secara offline oleh petugas customer service			
2. Mampu menyampaikan informasi penerbangan secara tepat dan ramah sesuai prosedur layanan informasi customer service.			
3. Memahami dasar penggunaan sistem Sky Speed untuk melakukan reservasi, pencarian data penumpang, dan proses penjadwalan ulang tiket.			
4. Mempelajari cara menangani keluhan penumpang secara profesional, termasuk penggunaan komunikasi yang efektif dan pelayanan solutif.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG PRASETYO		 ANDRIAN HERWANTO	





LOG BOOK
ON THE JOB TRAINING
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Bulan :
JUNI

Minggu Ke-3
(Ketiga)

A. UNIT KERJA : CHECK IN COUNTER

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	09-06-25	Membantu penumpang menggunakan mesin self check-in untuk mencetak boarding pass secara mandiri dan membantu jika ada kendala teknis.
SELASA	10-06-25	Mengamati prosedur check in dengan memastikan boarding pass dan identitas penumpang sudah sesuai
RABU	11-06-25	Melayani penumpang di check-in counter, termasuk penimbangan bagasi, pencocokan data tiket dan identitas, serta pencetakan boarding pass.
KAMIS	12-06-25	Melakukan pengawasan antrean penumpang dan memberi arahan untuk efisiensi check-in. Menginformasikan berat maksimal bagasi kabin dan bagasi tercatat kepada penumpang.
JUMAT	13-06-25	Melakukan penanganan barang penumpang yang melebihi ukuran standar (Out Of Gauge/OOG), dengan mengarahkan barang ke tempat penanganan khusus.

B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Mampu menangani barang penumpang yang termasuk kategori Out Of Gauge (OOG) dan memahami prosedur pengalihan ke penanganan khusus.
2. Memahami standar prosedur check-in dengan mengecek kesesuaian identitas penumpang dan boarding pass secara akurat.
3. Mampu melakukan pelayanan langsung di counter check-in, termasuk proses verifikasi data, pencetakan boarding pass, dan penanganan bagasi.
4. Mampu mengatur dan mengarahkan antrean penumpang secara efisien, serta menyampaikan informasi terkait aturan berat maksimal bagasi secara tepat dan jelas.

C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

D. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing

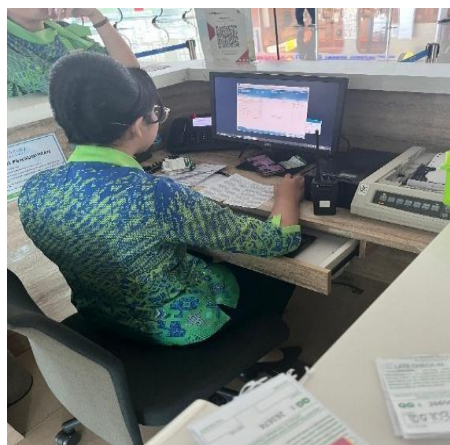
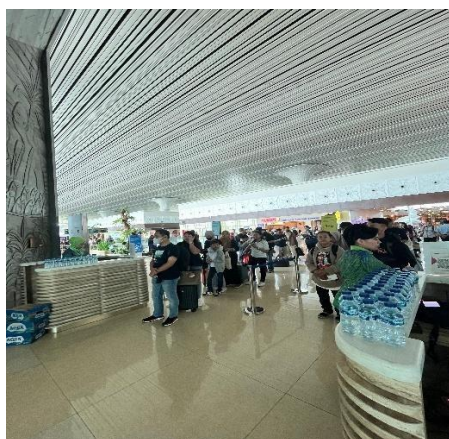
ARI AGUNG PRASETYO

Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna

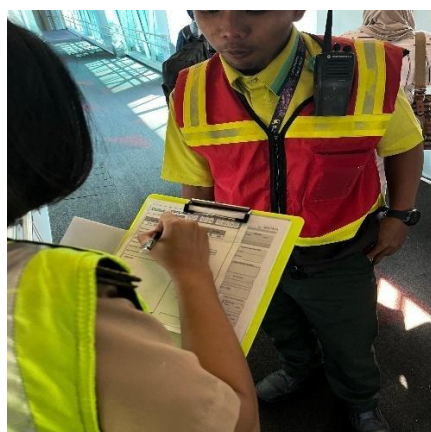
ANDRIAN HERWANTO



		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI
		Minggu Ke-4 (Keempat)	
A. UNIT KERJA : BOARDING GATE			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	16-06-25	Melakukan observasi di area boarding gate dengan mengamati tugas petugas, seperti pemeriksaan boarding pass, pengaturan antrian, dan kelancaran proses boarding, serta mencatat temuan penting termasuk koordinasi dengan awak pesawat.	
SELASA	17-06-25	Mempelajari boarding management, mencakup proses boarding yang teratur dan efisien, mulai dari persiapan seperti pengecekan jumlah penumpang, koordinasi dengan kru dan petugas lapangan, hingga penanganan perubahan waktu boarding serta upaya meminimalisir keterlambatan	
RABU	18-06-25	Mempelajari penanganan bagasi penumpang yang mengalami kelebihan berat (overload) saat proses sweeping dilakukan sebelum keberangkatan.	
KAMIS	19-06-25	Mempelajari cara mengatur boarding manajemen penumpang saat antri di boarding gate untuk mencegah penumpukan atau antrian panjang saat proses naik ke pesawat.	
JUMAT	20-06-25	Mempelajari proses profiling penumpang dan pencocokan identitas dengan boarding pass, yang dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara identitas penumpang dengan data pada tiket.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Memahami atur kerja dan prosedur operasional di area boarding gate.			
2. Memahami prinsip dasar boarding management dan koordinasi antarunit terkait.			
3. Menguasai prosedur dasar profiling penumpang dan pencocokan identitas dengan boarding pass.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
<div style="height: 40px;"></div>			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG PRASETYO		 ANDRIAN HERWANTO	



		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI
		Minggu Ke-5 (Kelima)	
A. UNIT KERJA : FLIGHT OPERATION			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	23-06-25	Mempelajari struktur dan fungsi unit <i>Flight Operation</i> , termasuk tugas <i>Flight Operation Officer (FOO)</i> , peran <i>flight dispatcher</i> dalam kelancaran operasional penerbangan, serta tanggung jawab <i>loadshetter</i> dalam pengisian dan perhitungan muatan pesawat.	
SELASA	24-06-25	Memahami cara pengisian <i>Ramp Activity Checklist</i> dan fungsinya dalam memastikan kegiatan di ramp berjalan sesuai prosedur. Juga dipelajari peran <i>flight dispatcher</i> dalam verifikasi dan pelaporan aktivitas ramp.	
RABU	25-06-25	Melakukan pengisian langsung <i>Ramp Activity Checklist</i> dengan bimbingan <i>flight dispatcher</i> , mencatat proses mulai dari <i>block on</i> hingga <i>block off</i> , serta memastikan kegiatan sesuai standar keselamatan dan SOP.	
KAMIS	26-06-25	Melaksanakan observasi briefing oleh FOO kepada pilot di kokpit, mencakup informasi penerbangan seperti cuaca, rute, dan prosedur khusus sebelum keberangkatan.	
JUMAT	27-06-25	Observasi kegiatan pengamanan di area ramp, meliputi prosedur keamanan, akses terbatas, dan pengawasan aktivitas guna menjamin keselamatan operasional.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Memahami struktur dan tugas unit flight operation			
2. Mampu melakukan pengisian ramp activity checklist			
3. Memahami proses briefing pra penerbangan			
4. Memahami prosedur keamanan di area ramp			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG PRASETYO		 ANDRIAN HERWANTO	



Lampiran B SOP Pengecekan *Boarding Pass Digital*

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

Pengecekan Boarding Pass Digital Menggunakan Sistem Barcode & QR Code

Maskapai: Citilink

Lokasi: Bandara Internasional Yogyakarta

Unit Terkait: Boarding Gate

No	Elemen SOP	Uraian
1	Tujuan	Memberikan pedoman pelaksanaan pengecekan boarding pass secara digital untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan proses boarding.
2	Ruang Lingkup	Berlaku untuk seluruh petugas Citilink di boarding gate, termasuk customer service, boarding officer, IT support, dan ground handling.
3	Definisi	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Boarding Pass Digital</i>: Kartu boarding dengan barcode/QR code. - <i>Scanner</i>: Alat untuk membaca barcode/QR code. - <i>System Integration</i>: Koneksi sistem boarding ke data manifest penerbangan.
4	Persiapan Sebelum Boarding	<ul style="list-style-type: none"> - Pastikan perangkat scanner dan komputer aktif serta terhubung ke jaringan. - Lakukan uji coba pemindaian (scan test). - Petugas login ke sistem menggunakan akun masing-masing.
5	Langkah Saat Boarding	<ul style="list-style-type: none"> - Penumpang menyerahkan boarding pass cetak/digital. - Petugas memindai menggunakan scanner. - Sistem mencocokkan data dengan manifest: <i>Valid</i>: Penumpang lanjut boarding. <i>Tidak valid</i>: Penumpang diarahkan ke supervisor.
6	Langkah Setelah Boarding	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas logout dari sistem. - Laporan kehadiran otomatis dikirim ke FOO/GHA. - Dokumentasikan jika terjadi kendala teknis.
7	Tugas dan Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti pelatihan sistem digital. - Menjaga keamanan dan fungsi alat. - Segera melapor ke IT jika ada gangguan. - Menjaga kerahasiaan data penumpang.
8	Evaluasi dan Perawatan	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi bulanan oleh Station Supervisor. - Pemeriksaan perangkat oleh IT. - SOP diperbarui jika terjadi perubahan operasional atau teknologi.
9	Penutup	SOP ini mendukung digitalisasi layanan boarding gate dan bertujuan menciptakan proses boarding yang cepat, akurat, dan terstandar.