

**PENINGKATAN PEMAHAMAN PENUMPANG  
TERKAIT PELAYANAN BAGASI MASKAPAI  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**DAMARA ZERLINA PUTRI ELYSIA**  
**NIT. 30622081**

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

**PENINGKATAN PEMAHAMAN PENUMPANG  
TERKAIT PELAYANAN BAGASI MASKAPAI  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**DAMARA ZERLINA PUTRI ELYSIA**  
**NIT. 30622081**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENINGKATAN PEMAHAMAN PENUMPANG TERKAIT PELAYANAN BAGASI MASKAPAI

Oleh :  
**DAMARA ZERLINA PUTRI ELYSIA**  
**NIT. 30622081**

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

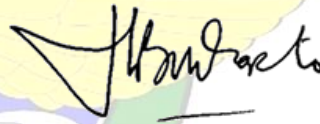
Disetujui Oleh :

Supervisor/OJTI

Dosen Pembimbing



**PEPPY AJI, S.Pd., M.M.**  
**NIP. 300898**



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

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

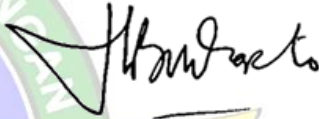


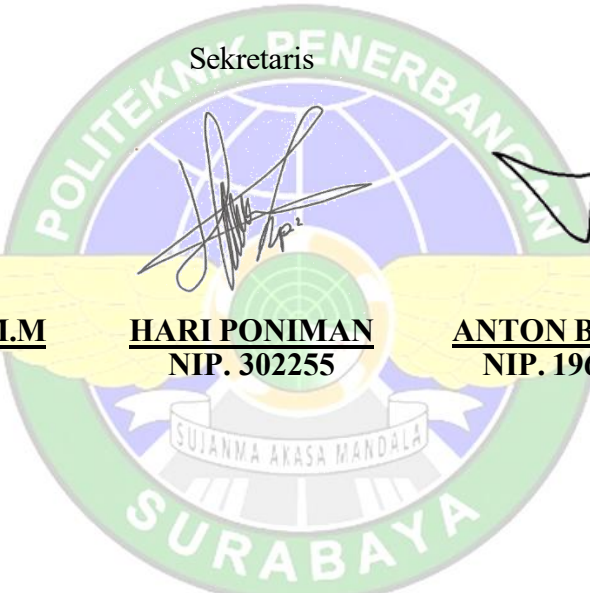
**RUDI**  
**NIP. 301132**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 4 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*.

Tim Penguji,

| Ketua                                                                              | Sekretaris                                                                         | Anggota                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| <b><u>PEPPY AJI, S.Pd., M.M</u></b><br>NIP. 300898                                 | <b><u>HARI PONIMAN</u></b><br>NIP. 302255                                          | <b><u>ANTON BUDIARTO, S.E., M.T</u></b><br>NIP. 19650110 199103 1 004                |



Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara

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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayahNya, Laporan *On The Job Training* “**Peningkatan Pemahaman Penumpang Terkait Pelayanan Bagasi Maskapai**”.

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (daily work) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggung jawabnya selama melaksanakan OJT yang wajib disusun oleh siswa yang melaksanakan OJT dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan *On the Job Training* ini, terutama kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* dengan lancar.
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 Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T, selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training*, atas arahan dan bimbingannya kepada penulis
5. Bapak Agustinus Gustav Brugman, selaku Komisaris Utama PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
6. Bapak Peppy Aji, selaku *Ground Operation Training* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
7. Bapak Rudi, selaku *Station Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
8. Bapak Yoel Fredrik Moningka, selaku *Manager Operation* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
9. Bapak Bachtiyar Setyawan, selaku *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
10. Bapak Teuku Muntahsir, selaku *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
11. Bapak Hari Poniman, selaku *Assistant Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
12. Bapak Yoga Andoko, selaku *Assistant Manager* di Bandar Udara Internasional

Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.

13. Seluruh *SQC Operational* dan *Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
14. Seluruh *Customer Service Assistant* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
15. Seluruh *Flight Operation Officer* (FOO) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
16. Seluruh *Passanger Service Assistant* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
17. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
18. Seluruh senior dan karyawan dinas Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
19. Teman-teman yang melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng
20. Semua pihak yang telah membantu penulis selama mengikuti kegiatan dan membuat laporan *On The Job Training* ini.

Semoga buku laporan ini dapat memberikan manfaat dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan, kekurangan dalam penulisan laporan ini. Saran dan kritik membangun diharapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Tangerang, 25 Juni 2025



DAMARA ZERLINA PUTRI ELYSIA  
NIT. 30622081

## DAFTAR ISI

|                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                               | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                          | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                           | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                              | iv   |
| 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 .....                                       | 3    |
| 1.2.1 Maksud dari kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) ..... | 3    |
| 1.2.2 Tujuan dari kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) ..... | 3    |
| BAB II PROFIL LOKASI OJT .....                                    | 4    |
| 2.1 Sejarah Singkat .....                                         | 4    |
| 2.2 Data Umum .....                                               | 6    |
| 2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia .....           | 9    |
| 2.4 Logo PT. Citilink Indonesia .....                             | 11   |
| 2.5 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia .....              | 11   |
| BAB III TINJAUAN TEORI .....                                      | 12   |
| 3.1 Pengertian Peningkatan .....                                  | 12   |
| 3.2 Pengertian Pemahaman .....                                    | 13   |
| 3.3 Pengertian Penumpang .....                                    | 14   |
| 3.4 Pengertian Bagasi .....                                       | 15   |
| BAB IV LINGKUP PELAKSANAAN OJT .....                              | 16   |
| 4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT .....                                 | 16   |
| 4.1.1 Wilayah Kerja .....                                         | 16   |
| 4.1.1.1 Flight Operation Officer (FOO) .....                      | 16   |
| 4.1.1.2 <i>Station Quality Control</i> (SQC) .....                | 16   |
| 4.1.1.3 <i>Customer Service Assistant</i> .....                   | 17   |
| 4.1.1.4 Pasasi .....                                              | 19   |
| 4.1.1.3 <i>Ground Handling</i> .....                              | 20   |
| 4.1.1.6 <i>Passenger Service Assistance</i> (PSA) .....           | 21   |
| 4.2 Jadwal Pelaksanaan .....                                      | 23   |
| 4.2.1 Jadwal <i>On the Job Training</i> Bulan Mei 2025 .....      | 23   |
| 4.2.2 Jadwal <i>On the Job Training</i> Bulan Juni 2025 .....     | 23   |
| 4.2.3 Waktu Pelaksanaan .....                                     | 24   |
| 4.3 Permasalahan .....                                            | 24   |
| 4.4 Penyelesaian Masalah .....                                    | 25   |
| BAB V PENUTUP .....                                               | 27   |
| 5.1 Kesimpulan .....                                              | 27   |
| 5.1.1 Kesimpulan BAB IV .....                                     | 27   |
| 5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> .....     | 27   |
| 5.2 Saran .....                                                   | 28   |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 5.2.1 Saran BAB IV.....                           | 28 |
| 5.2.2 Saran Pelaksanaan On the Job Training ..... | 28 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                              | 30 |
| LAMPIRAN .....                                    | 31 |
| Dokumentasi Kegiatan .....                        | 31 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Pesawat Udara PT. Citilink Indonesia.....                    | 4  |
| Gambar 2. 2 Logo PT. Citilink Indonesia .....                            | 11 |
| Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia .....             | 11 |
| Gambar 4. 1 Jadwal Dinas <i>On The Job Training</i> Bulan Mei 2025.....  | 23 |
| Gambar 4. 2 Jadwal Dinas <i>On the Job Training</i> Bulan Juni 2025..... | 23 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------|---|
| Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....               | 6 |
| Tabel 2. 2 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia ..... | 9 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan..... | 34 |
|--------------------------------------|----|



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

*On the Job Training* (OJT) wajib bagi Mahasiswa Program Studi Diploma Politeknik Manajemen Transportasi Udara Tingkat 3, Politeknik Penerbangan Surabaya. *On the Job Training* merupakan kegiatan dalam Tritunggal Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat) yang dirancang untuk mempelajari lebih lanjut bidang yang ditekuni serta memperluas pengetahuan dan ruang lingkup pekerjaan. Melalui *On the Job Training* ini, diharapkan peserta pelatihan mampu menerapkan seluruh aspek ilmunya dalam bekerja dan mampu menyelesaikan segala permasalahan kompleks di lapangan melalui pemikiran analitis, disiplin dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Lokasi *On the Job Training* penulis bertempat di maskapai PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng. Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen *bandwidth* yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group dalam memperluas pangsa pasar di sektor penerbangan bertarif rendah.

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor transportasi yang memiliki dinamika tinggi, terutama dalam hal pelayanan terhadap penumpang. Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan serta memenuhi kebutuhan dan hak-hak konsumen, maskapai penerbangan dituntut untuk memiliki sistem layanan pelanggan yang responsif, akurat, dan informatif. Salah satu aspek penting dalam pelayanan tersebut adalah penanganan bagasi penumpang, termasuk keakuratan dalam penimbangan bagasi yang sangat berpengaruh terhadap biaya tambahan dan kepuasan pelanggan. Isu ini menjadi perhatian serius ketika terjadi ketidaksesuaian

atau perbedaan hasil timbangan antara bandara asal dan bandara tujuan.

PT. Citilink Indonesia sebagai salah satu maskapai penerbangan bertarif rendah (*low cost carrier*) yang terus berkembang di Indonesia, memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi secara jelas dan transparan kepada penumpang terkait prosedur dan kebijakan penanganan bagasi, termasuk proses penimbangan dan toleransi berat. Namun, di lapangan masih ditemukan keluhan penumpang terkait perbedaan hasil timbangan bagasi, meskipun koper dan isi tidak mengalami perubahan. Situasi ini memicu ketidakpuasan penumpang yang merasa dirugikan karena dikenakan biaya tambahan berdasarkan hasil penimbangan yang tidak konsisten.

Layanan pelanggan memiliki peran penting dalam merespons keluhan semacam ini, baik dalam memberikan klarifikasi secara langsung maupun menjembatani komunikasi antara kebijakan perusahaan dan ekspektasi penumpang. Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, sebagai salah satu hub penerbangan tersibuk di Indonesia, keberadaan layanan pelanggan Citilink menjadi garda terdepan dalam menangani pertanyaan, menjelaskan alasan teknis operasional, serta mengelola persepsi publik terhadap maskapai. Penanganan keluhan yang tepat dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Melalui kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia area Bandara Soekarno-Hatta, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengamati dan terlibat langsung dalam proses layanan pelanggan, khususnya dalam menangani keluhan penumpang terkait perbedaan timbangan berat bagasi. Laporan ini disusun untuk menggambarkan bagaimana peran layanan pelanggan dalam menangani keluhan tersebut, serta tantangan yang dihadapi dalam menyampaikan informasi teknis secara efektif kepada penumpang. Harapannya, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Citilink, khususnya dalam aspek penanganan bagasi dan komunikasi kepada pelanggan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1 Maksud dari kegiatan *On the Job Training (OJT)***

1. Sebagai salah satu syarat lulus mata kuliah pada kurikulum Prodi Manajemen Transportasi Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Membentuk karakter yang bertanggung jawab, disiplin dan beretika yang baik serta dapat bersosialisasi dalam dunia kerja.
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi atau perusahaan lainnya.
4. Untuk mengaplikasikan dan implementasi serta keterampilan yang ditelaah diperoleh selama masa pendidikan secara langsung di lapangan, sehingga dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan dan dapat dijadikan sebagai pengalaman dan pengetahuan berdasarkan fakta yang ada.
5. Mengetahui permasalahan yang ada di dunia kerja serta cara penyelesaiannya.

### **1.2.2 Tujuan dari kegiatan *On the Job Training (OJT)***

1. Memperoleh pengalaman nyata dari perusahaan industri sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di Lokasi *OJT*.
3. Menerapkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.
5. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja perusahaan / industri.
6. Mengenal tipe-tipe organisasi, manajemen operasi kerja perusahaan / industri serta budaya perusahaan / industri.
7. Memperoleh umpan balik dari perusahaan / industri untuk pemantapan pengembangan kurikulum di program studi.

## BAB II

### PROFIL LOKASI OJT

#### 2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2. 1 Pesawat Udara PT. Citilink Indonesia

Citilink pertama kali didirikan pada tahun 2001 sebagai *Strategic Business Unit* (SBU) dari Garuda Indonesia, dengan tujuan untuk memperluas dan meningkatkan layanan penerbangan di dalam negeri. Maskapai ini hadir sebagai opsi perjalanan yang lebih terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Visi Citilink adalah untuk menjawab meningkatnya permintaan akan layanan penerbangan berbiaya rendah, namun tetap menjaga standar layanan yang tinggi.

Setelah beberapa tahun beroperasi sebagai bagian dari Garuda Group, pada 22 Juni 2012, Citilink secara resmi menjadi entitas independen. Citilink memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC) No. 121-046, yang menjadikannya maskapai penerbangan Indonesia berlisensi penuh. Transformasi ini menandai dimulainya perjalanan Citilink sebagai maskapai berbiaya rendah (*Low-Cost Carrier / LCC*) dengan identitas merek yang khas, yaitu kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, dan call sign ikonik “*Supergreen*.” Langkah ini memungkinkan Citilink untuk memperkuat posisinya di industri penerbangan yang kompetitif.

Pada tahun 2017, struktur kepemilikan Citilink mengalami perubahan penting yang diformalkan dalam Akta Nomor 62 tertanggal 26 Oktober 2017. Berdasarkan dokumen tersebut, kepemilikan saham Citilink dibagi menjadi

98,65% dimiliki oleh Garuda Indonesia, dan 1,35% dimiliki oleh Aerowisata. Struktur ini semakin mengukuhkan posisi Citilink sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group dan memberikan landasan kuat untuk memperluas armada serta jaringannya.

Kini, Citilink tidak hanya melayani lebih dari 100 rute penerbangan domestik, tetapi juga telah berhasil menjangkau pasar internasional. Maskapai ini terus berinovasi dan berkembang dalam menyediakan layanan penerbangan yang efisien, aman, dan terjangkau bagi pelanggan di seluruh dunia.

Komitmen Citilink terhadap keselamatan dan keunggulan layanan telah mendapatkan pengakuan internasional. Citilink mencetak sejarah sebagai maskapai berbiaya rendah pertama yang menerima penilaian keselamatan maskapai 5 bintang dari Skytrax terkait penanganan COVID-19, yang mencerminkan dedikasinya dalam menjaga standar keselamatan dan kebersihan tertinggi selama masa pandemi global.

Citilink juga masuk dalam jajaran 100 Maskapai Terbaik di Dunia, serta menempati posisi 8 Terbaik Maskapai Berbiaya Rendah di Asia, yang semakin memperkuat reputasinya sebagai maskapai hemat terbaik. Selain itu, Citilink meraih berbagai penghargaan, termasuk *Best Low-Cost Airline* in Indonesia dan *COVID-19 Airline Excellence Award* dalam ajang *World Airline Awards 2021* yang juga diselenggarakan oleh Skytrax.

Sebagai bagian dari komitmen berkelanjutan terhadap inovasi dan kepuasan pelanggan, Citilink juga meluncurkan seragam awak kabin baru dalam rangka peringatan Hari Pelanggan Nasional, yang mencerminkan pendekatan modern dan visioner maskapai ini.

Citilink juga menorehkan pencapaian penting lainnya sebagai maskapai berbiaya rendah pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi ISO 9001:2015 atas *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam Manajemen Delay, yang menunjukkan fokus maskapai dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan kepada pelanggan. Dalam perkembangannya, Citilink terus memperluas jangkauan rute domestik maupun internasional, serta meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Maskapai ini juga telah

meraih berbagai penghargaan, salah satunya adalah sertifikasi keselamatan dari *International Air Transport Association* (IATA) dengan predikat IOSA (*IATA Operational Safety Audit*).

Armada Citilink Indonesia terdiri dari jajaran pesawat modern dan efisien yang dirancang untuk memenuhi komitmen maskapai dalam menyediakan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan terjangkau. Armada ini memungkinkan Citilink untuk menjaga harga yang kompetitif sambil tetap memastikan standar tinggi dalam kinerja dan kenyamanan penumpang.

Selama bertahun-tahun, Citilink secara konsisten memperbarui dan memperluas armadanya guna mengakomodasi permintaan yang terus meningkat, sehingga semakin memperkuat posisinya sebagai salah satu maskapai berbiaya rendah terkemuka di kawasan ini.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Jenis pesawatnya termasuk :

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

## 2.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

| DATA UMUM |                 |                        |
|-----------|-----------------|------------------------|
| A         | Nama Perusahaan | PT. Citilink Indonesia |
| B         | Didirikan       | Tahun 2021             |

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C | Dasar Hukum | <p>PT Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independent tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen". pengesahan dari Menkhumham No. AHU- 14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik</p> |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                       | <p>Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independent tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".</p> |
| D | Bidang Usaha          | Jasa Angkutan Udara Niaga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E | Kode ICAO Designation | CTV                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| F | Kode IATA Flight      | QG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| G | Jumlah Armada         | 61 Unit Pesawat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| H | Rute Penerbangan      | 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### 2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia mulai beroperasi sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah dalam bentuk divisi bisnis dari Garuda Indonesia. Pada masa awalnya, Citilink hanya mengoperasikan sejumlah pesawat dengan manajemen yang terbatas serta melayani beberapa rute tertentu, dengan fokus utama mendukung pengembangan merek Garuda Indonesia sebagai maskapai premium. Setelah terjadi perubahan besar dalam strategi bisnis Garuda pada tahun 2011, pengembangan dan perluasan Citilink menjadi salah satu prioritas utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai berbiaya rendah terdepan di tingkat regional, dengan menyediakan layanan penerbangan komersial berjadwal yang hemat biaya namun tetap menjunjung tinggi aspek keselamatan.

Tabel 2. 2 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

| Tahun | Highlight                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2001  | Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.                                                                                                          |
| 2012  | Citilink mendapatkan <i>Air Operator Certificate</i> (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru. |
| 2014  | Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.                                                                                                                                       |
| 2015  | Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP Delay Management.                                                                                                                                       |
| 2016  | Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.                                                                                                                                                                                                                 |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2017 | Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan. |
| 2018 | Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.                                     |
| 2019 | Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.                                                                                |
| 2020 | Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter). Citilink meraih penghargaan <i>Best Low-Cost Airline</i> di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang <i>Trip Advisor Travelers' Choice Award</i> 2020.                                                                          |

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

Misi :Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan keandalanyang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah tamahan Indonesia.

## 2.4 Logo PT. Citilink Indonesia

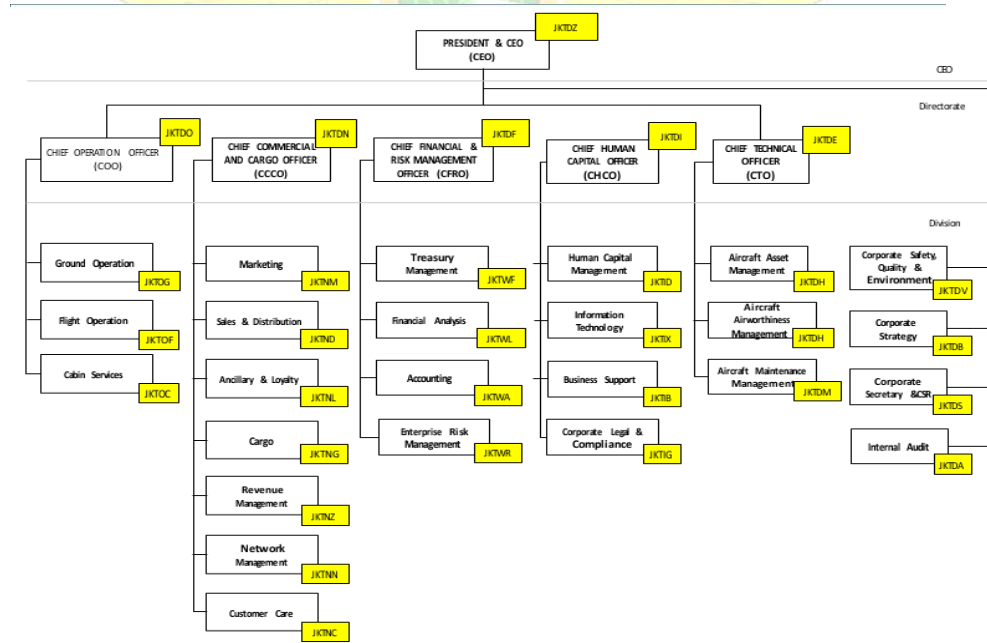


Gambar 2. 2 Logo PT. Citilink Indonesia

Warna hijau melambangkan dedikasi Citilink, sejalan dengan visi dan misinya untuk menghubungkan bangsa. Gradasi warna hijau mencerminkan identitas merek, yang membangkitkan rasa percaya, aman, dan nyaman. Warna ini juga merepresentasikan sifat layanan Citilink yang hangat dan bersahabat, menekankan komitmen untuk bekerja sama dan memberikan layanan pelanggan yang optimal melalui pelayanan yang sederhana, cepat, dan sopan.

Warna hijau telah menjadi ciri khas Citilink, melambangkan profesionalisme, tumbuhnya kepercayaan, inovasi yang berkelanjutan, serta fokus pada kepuasan pelanggan. Desain logo Citilink mencerminkan budaya kerja perusahaan, serta visi dan misi yang menjadi dasar pendekatan layanannya.

## 2.5 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Gambar tersebut menunjukkan struktur jabatan PT. Citilink Indonesia.

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Pengertian Peningkatan**

Peningkatan merupakan suatu proses perubahan menuju kondisi yang lebih baik dibanding sebelumnya, baik dalam hal kualitas, kuantitas, efisiensi, maupun efektivitas. Menurut Robbins dan Coulter (2016), peningkatan kinerja organisasi dapat dicapai melalui perubahan sistematis yang terstruktur dan berkelanjutan. Hal ini mengacu pada pendekatan manajerial yang tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang mendukung tercapainya hasil tersebut. Dalam konteks pelayanan, peningkatan dilakukan dengan mengidentifikasi titik-titik lemah yang menghambat produktivitas, lalu dilakukan intervensi agar sistem berjalan lebih optimal.

Peningkatan dalam dunia penerbangan merupakan suatu proses yang dilakukan secara terus-menerus untuk meningkatkan standar keselamatan, efisiensi operasional, dan kualitas layanan kepada penumpang. Menurut International Civil Aviation Organization (ICAO), peningkatan dalam sektor penerbangan adalah bagian dari sistem keselamatan dan keamanan yang mengacu pada *Safety Management System (SMS)* dan *Security Management System (SeMS)* yang mewajibkan perbaikan berkelanjutan berbasis data dan evaluasi risiko (ICAO Doc 9859, *Safety Management Manual*). Melalui sistem ini, penyedia layanan penerbangan diwajibkan untuk secara aktif melakukan identifikasi bahaya, evaluasi risiko, dan perbaikan prosedur untuk meningkatkan standar keselamatan dan kenyamanan operasional.

Peningkatan dalam aspek pelayanan penumpang juga menjadi fokus utama maskapai dan bandara. Menurut Doganis (2010), keberhasilan industri penerbangan tidak hanya ditentukan oleh efisiensi teknis, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna jasa, mulai dari proses check-in, penanganan bagasi, hingga pelayanan kabin. Untuk itu, peningkatan pelayanan dilakukan melalui penguatan teknologi, pelatihan sumber daya manusia, dan optimalisasi proses operasional yang responsif terhadap kebutuhan penumpang. Dalam dunia yang

semakin kompetitif, peningkatan ini menjadi faktor penentu loyalitas pelanggan dan citra maskapai.

### 3.2 Pengertian Pemahaman

Pemahaman merupakan proses kognitif yang mencerminkan kemampuan individu dalam menginterpretasikan, mengolah, dan memberi makna terhadap informasi yang diterima. Menurut Bloom dalam taksonomi tujuannya, *understanding* atau pemahaman merupakan tingkat kedua setelah *remembering*, yang menandakan bahwa seseorang tidak hanya dapat mengingat informasi, tetapi juga menjelaskan kembali dengan kata-kata sendiri, memberi contoh, serta menerapkan informasi tersebut dalam konteks berbeda (Anderson & Krathwohl, 2001). Dalam praktiknya, pemahaman sangat penting sebagai dasar dari pengambilan keputusan yang tepat, terutama dalam konteks operasional dan layanan publik seperti industri penerbangan.

Dalam konteks komunikasi, pemahaman berperan penting untuk memastikan pesan tersampaikan dengan efektif dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Menurut Lasswell (1948), proses komunikasi yang efektif membutuhkan penyampaian pesan yang jelas dari komunikator kepada komunikan, dan keberhasilan komunikasi ditentukan oleh tingkat pemahaman penerima pesan terhadap isi dan maksud dari komunikasi tersebut. Dalam dunia penerbangan, penyampaian informasi yang berkaitan dengan keamanan, prosedur keselamatan, atau aturan bagasi haruslah dapat dipahami dengan baik oleh penumpang agar tidak terjadi pelanggaran atau risiko keselamatan.

Di sektor pelayanan penerbangan, pemahaman penumpang terhadap aturan dan prosedur menjadi indikator penting dalam kelancaran operasional. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013), kesenjangan pemahaman antara penyedia jasa dan pengguna jasa dapat menyebabkan ketidakpuasan dan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, strategi peningkatan pemahaman konsumen seperti sosialisasi informasi, desain komunikasi visual yang informatif, serta penggunaan bahasa yang mudah dimengerti menjadi elemen penting dalam pengelolaan layanan publik modern. Dalam dunia penerbangan, hal ini tercermin dari pentingnya edukasi

penumpang tentang barang terlarang, tata cara check-in, hingga prosedur keselamatan di dalam pesawat.

### 3.3 Pengertian Penumpang

Penumpang adalah individu yang menggunakan jasa angkutan umum, dalam hal ini pesawat udara, untuk bepergian dari satu tempat ke tempat lain. Menurut *International Civil Aviation Organization* (ICAO), penumpang udara dikategorikan sebagai pengguna layanan transportasi komersial yang membayar atau mendapatkan tempat duduk dalam pesawat. Dalam konteks hukum dan layanan, penumpang berhak memperoleh keselamatan, kenyamanan, dan perlindungan hukum selama dalam proses penerbangan (termasuk pra dan pasca keberangkatan). Penumpang bukan hanya objek layanan, tetapi juga aktor penting yang berperan dalam membentuk reputasi maskapai. Ekspektasi penumpang terhadap layanan seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, hingga layanan pelanggan sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap maskapai tertentu. Oleh karena itu, perusahaan penerbangan dan pengelola bandara perlu memahami karakteristik, kebutuhan, dan perilaku penumpang secara menyeluruh.

Penumpang dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuan perjalanan (bisnis, wisata, keperluan pribadi), jenis layanan (ekonomi, bisnis, *first class*), atau durasi penerbangan (domestik vs internasional). Menurut survei global dari IATA (2023), lebih dari 60% penumpang internasional menyatakan bahwa kecepatan layanan, transparansi biaya, dan kejelasan aturan bagasi merupakan aspek paling krusial dalam menentukan kepuasan terhadap maskapai. Di Indonesia sendiri, studi dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023 menunjukkan peningkatan signifikan penumpang udara pasca-pandemi, dengan rata-rata kenaikan 25% per tahun. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen terhadap arus dan kebutuhan penumpang perlu dilakukan secara dinamis dan berbasis data. Perilaku penumpang yang semakin digital seperti penggunaan aplikasi mobile untuk check-in atau pengaduan layanan juga mendorong maskapai untuk mempercepat adopsi teknologi dalam layanannya.

### 3.4 Pengertian Bagasi

Bagasi merupakan barang bawaan milik penumpang yang dibawa selama perjalanan udara, baik disimpan di dalam kabin pesawat (*carry-on baggage*) maupun ditempatkan di ruang bagasi pesawat (*checked baggage*). Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 185 Tahun 2015, bagasi dibagi menjadi dua kategori: bagasi kabin (maksimal 7 kg) dan bagasi tercatat yang harus ditimbang dan diberi label oleh petugas maskapai. Ketentuan batas berat dan ukuran bagasi berbeda-beda antar maskapai dan rute penerbangan, namun secara umum didasarkan pada aspek keselamatan, efisiensi ruang pesawat, dan kenyamanan penumpang. Dalam konteks operasional bandara, proses pengelolaan bagasi mencakup penimbangan, pelabelan, pemindahan, pemuatan ke pesawat, hingga pengambilan kembali oleh penumpang di bandara tujuan. Seluruh tahapan tersebut harus mengikuti standar keamanan penerbangan sipil internasional (ICAO Annex 17 dan Annex 9).

Masalah umum terkait bagasi meliputi kelebihan berat, keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan akibat penanganan yang kurang tepat. Menurut laporan SITA 2023, 7,6 dari 1.000 penumpang internasional mengalami bagasi salah penanganan, dengan 80% karena keterlambatan dan 15% karena kerusakan atau kehilangan. Meski teknologi seperti *barcode* dan RFID telah digunakan untuk pelacakan, penerapannya belum merata di semua bandara. Pada maskapai berbiaya rendah seperti Citilink, keluhan sering muncul terkait biaya tambahan dan kebijakan bagasi yang tidak konsisten antar bandara.

## **BAB IV**

### **LINGKUP PELAKSANAAN OJT**

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

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

##### **4.1.1.1 Flight Operation Officer (FOO)**

*Flight Operation Officer* (FOO) merupakan personel yang ditunjuk oleh maskapai penerbangan sipil untuk menangani kegiatan operasional penerbangan, termasuk mempersiapkan keberangkatan (*flight dispatch*), memberikan izin terbang (*dispatch release*), serta mengawasi jalannya penerbangan hingga tiba di tujuan dengan aman, nyaman, dan efisien (Laksono et al., 2021).

Seorang petugas Flight Operation wajib mengantongi lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Peran utama FOO adalah mendukung pilot selama penerbangan dengan cara berkomunikasi melalui radio serta menyediakan informasi dan dokumen penting terkait penerbangan, seperti kondisi cuaca, *load sheet*, *flight plan*, dan lainnya.

##### **4.1.1.2 Station Quality Control (SQC)**

*Station Quality Control* (SQC) adalah petugas yang memastikan kualitas operasional penerbangan dan layanan darat di stasiun dengan berkoordinasi dengan pihak ketiga yang dilakukan melalui sistem manajemen yang cepat dan akurat, sesuai dengan standar layanan yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan, praktik terbaik industri penerbangan, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance* – GCG).

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bertanggung jawab sebagai pihak yang diaudit dan/atau sebagai Perwakilan Manajemen (*Management Representative*/MR) dalam menindaklanjuti temuan audit.
2. Mengawasi, mengendalikan, dan memantau kinerja Agen Penanganan Darat (*Ground Handling Agents*) sebagaimana disepakati dan tercantum

dalam SGHA/SLA, menggunakan formulir daftar periksa (*Checklist Station*).

3. Mengelola ketidakteraturan dan mencegah ketidaknyamanan penumpang.
4. Mengendalikan dan secara rutin memeriksa pelaksanaan keselamatan dan keamanan operasional di tingkat stasiun.
5. Bertanggung jawab sebagai petugas keselamatan (*Safety Officer*) dalam pengelolaan ERP lokal (Local ERP).
6. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap Agen Penanganan Darat.
7. Berkoordinasi dengan Layanan Kesehatan Awak Kabin dan/atau Pengirim Pesawat terkait ketidaksesuaian hasil pemeriksaan kesehatan awak pesawat dan kabin.
8. Mengendalikan dokumen dan catatan stasiun, mendistribusikan Manual Operasional Perusahaan yang diperlukan terkait Agen Penanganan Darat (GHA) atau penyedia layanan, serta menjaga catatan distribusi sebagai bukti.

Wewenang:

1. Berwenang untuk mengambil keputusan yang memengaruhi aspek keselamatan dan/atau keamanan operasi penanganan darat di tingkat *station*.

#### 4.1.1.3 Customer Service Assistant

Petugas yang memastikan kualitas operasional penerbangan dan layanan darat di *station* dengan berkoordinasi dengan pihak ketiga yang dilakukan melalui sistem manajemen yang cepat dan akurat, sesuai dengan standar layanan yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan, praktik terbaik industri penerbangan, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance – GCG*).

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Memberikan bantuan kepada penumpang di berbagai titik layanan seperti meja check-in, gerbang keberangkatan, dan area kedatangan. Tugas ini termasuk membantu dalam proses tiket, *check-in* bagasi, serta memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan, prosedur boarding, dan fasilitas

bandara.

2. Menangani pertanyaan, kekhawatiran, dan keluhan penumpang secara cepat dan profesional. Hal ini melibatkan penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif untuk memberikan informasi yang akurat serta menyelesaikan permasalahan demi kepuasan penumpang.
3. Mematuhi protokol keselamatan dan keamanan serta membantu proses pemeriksaan keamanan sesuai kebutuhan. *Customer Service Assistance* berperan penting dalam memastikan bahwa penumpang mematuhi peraturan dan prosedur keselamatan.
4. Membantu penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, penumpang lanjut usia, penumpang disabilitas, atau mereka yang memerlukan bantuan medis. Hal ini dapat mencakup pengaturan bantuan kursi roda, koordinasi dengan staf maskapai, atau menyediakan dukungan tambahan sesuai kebutuhan.
5. Berkolaborasi dengan staf maskapai dan personel bandara lainnya untuk memastikan kelancaran operasional dan penyelesaian masalah secara efisien. Termasuk berkomunikasi dengan awak kabin, staf darat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memfasilitasi layanan kepada penumpang.
6. Menjaga standar tinggi layanan pelanggan dengan menciptakan suasana yang ramah dan menyambut bagi penumpang, menjaga kebersihan dan keteraturan di area layanan pelanggan, serta mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan.
7. Melaksanakan berbagai tugas administratif terkait operasi layanan pelanggan, seperti memproses dokumen, memperbarui data penumpang, dan membuat laporan sesuai kebutuhan.
8. Menjual tiket pesawat kepada pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk transaksi langsung di loket tiket, pemesanan daring (*online*), dan melalui telepon. Ini mencakup pemberian informasi terkait penerbangan yang tersedia, tarif, dan pembatasan perjalanan.
9. Membantu pelanggan dalam melakukan reservasi tiket, perubahan jadwal,

dan pembatalan sesuai kebutuhan mereka. Tugas ini mencakup penggunaan sistem reservasi berbasis komputer untuk mengecek ketersediaan kursi, memproses pemesanan, dan mencetak tiket.

10. Membantu penumpang dengan kebutuhan atau permintaan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, bantuan kursi roda, atau permintaan khusus lainnya, serta menangani keluhan atau pertanyaan pelanggan secara profesional dan sopan.
11. Mematuhi peraturan dan kebijakan maskapai serta industri yang terkait dengan penjualan tiket, layanan pelanggan, dan keamanan, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku setiap saat.
12. Tetap mengikuti perkembangan terbaru mengenai kebijakan maskapai, struktur tarif, dan tren industri, serta berpartisipasi dalam pelatihan dan kegiatan pengembangan profesional untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Wewenang:

1. Memberikan layanan terbaik kepada seluruh penumpang.
2. Membantu penumpang khusus sesuai permintaan.
3. Melakukan reservasi tiket penerbangan.

#### 4.1.1.4 Pasasi

Pasasi bertanggung jawab melayani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Proses pelaporan ini mencakup verifikasi identitas penumpang, pemilihan atau penempatan kursi di dalam pesawat, serta pemenuhan permintaan khusus seperti permintaan kursi roda, makanan khusus (*special meal*), dan sebagainya. Selain itu, dilakukan juga proses pelaporan bagasi yang akan dikumpulkan dan dimuat ke dalam gerobak, kemudian dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (proses *loading* bagasi).

Petugas yang berada di meja check-in akan mencetak *boarding pass* dan memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Apabila berat bagasi melebihi batas maksimum bagasi gratis (*free baggage allowance*), maka

penumpang diwajibkan membayar kelebihan tersebut. Jumlah biaya tambahan ditentukan berdasarkan kebijakan masing-masing maskapai penerbangan.

Apabila penumpang membawa barang berbahaya (*dangerous goods*), maka barang tersebut wajib dilaporkan untuk diperiksa guna menentukan apakah barang tersebut diizinkan untuk dibawa dalam penerbangan. Penanganan terhadap *dangerous goods* dilakukan oleh pihak AVSEC (*Aviation Security*), dan akan diterbitkan dokumen khusus bernama NOTOC (*Notification to Captain*) sebagai pemberitahuan kepada pilot.

Selain itu, PT Citilink Indonesia juga menerapkan sistem *Self Check-In* sebagai salah satu metode pelaporan keberangkatan. Sistem ini merupakan layanan mandiri berbasis online yang memungkinkan penumpang melakukan check-in secara otomatis dengan memanfaatkan perangkat komputer, jaringan internet, serta aliran listrik tanpa bantuan langsung dari petugas.

#### 4.1.1.3 *Ground Handling*

Ground handling adalah seluruh kegiatan pelayanan terhadap pesawat udara, penumpang, kargo, dan bagasi yang dilakukan di darat (di bandara), baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan pesawat. Tugas ini dilakukan oleh petugas ground handling dari maskapai atau perusahaan penyedia jasa ground handling.

Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa operasional penerbangan berjalan dengan aman, efisien, tepat waktu, serta memberikan kenyamanan kepada penumpang.

#### **Tugas *Airside* (Pelayanan Pesawat di Apron)**

1. *Marshalling*: Mengarahkan pesawat saat memasuki apron menuju tempat parkir.
2. *Chocking dan Coning*: Memasang pengganjal roda (*chock*) dan pembatas area aman (*cone*).
3. *Ground Power Unit (GPU)*: Menyediakan sumber listrik untuk pesawat saat di darat.
4. *Air Start Unit dan Air Conditioning Unit*: Memberikan dukungan udara

tekan dan pendingin udara ke pesawat.

5. *Toilet Service & Water Service*: Mengisi air bersih dan mengosongkan toilet pesawat.
6. *Loading & Unloading Bagasi*: Memuat dan menurunkan bagasi penumpang dan kargo.
7. *Catering Service*: Memuat makanan dan minuman ke dalam pesawat.
8. *Pushback & Towing*: Mendorong mundur pesawat saat akan berangkat dari apron.

#### **Tugas *Landside* (Pelayanan Penumpang dan Dokumen)**

1. *Check-in Counter Service*: Melayani penumpang yang akan *check-in*.
2. *Boarding Gate Service*: Memproses keberangkatan penumpang ke pesawat.
3. *Lost & Found*: Menangani keluhan dan pencarian barang/bagasi yang hilang.
4. *Passenger Handling*: Menangani kebutuhan khusus penumpang (difabel, lansia, VIP).
5. *Document Handling*: Mengurus dokumen penerbangan seperti *manifest*, NOTOC, dan laporan keberangkatan.
6. *Arrival Service*: Membantu penumpang saat proses kedatangan di bandara tujuan.

*Ground handling* adalah tulang punggung operasional penerbangan di darat. Pelayanan ini harus dilakukan secara profesional dan tepat waktu karena keterlambatan sedikit saja dapat berdampak pada keseluruhan jadwal penerbangan. Oleh karena itu, petugas *ground handling* wajib memiliki keterampilan teknis, kedisiplinan tinggi, dan pemahaman mendalam tentang keselamatan penerbangan.

#### **4.1.1.6 *Passenger Service Assistance* (PSA)**

*Passenger Service Assistance* (PSA) di Citilink Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, khususnya dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang di bandara. PSA menjadi ujung tombak dalam membangun kesan pertama yang positif terhadap maskapai, karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan penumpang

sebelum dan sesudah penerbangan.

Tugas utama seorang PSA dimulai dari proses *check-in*. Mereka bertanggung jawab untuk membantu penumpang melakukan proses check-in dengan cepat dan efisien. Mulai dari memverifikasi tiket dan identitas. Mengontrol staff pasasi agar antrian di area *Check in Counter* kondusif.

Selain itu, PSA juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan khusus kepada penumpang berkebutuhan khusus, seperti lansia, penyandang disabilitas, penumpang dengan anak kecil, hingga VIP. Mereka memberikan pendampingan dan memastikan penumpang tersebut merasa nyaman dan aman selama berada di area bandara, termasuk dengan penyediaan kursi roda jika diperlukan.

Dalam kesehariannya, PSA juga harus siap memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait perubahan jadwal, gate keberangkatan, maupun gangguan operasional seperti delay. Mereka dituntut untuk mampu menjawab pertanyaan penumpang dengan sikap ramah, sabar, dan profesional.

Seluruh tugas ini dilaksanakan dengan berpegang pada standar operasional perusahaan dan regulasi penerbangan yang berlaku. Oleh karena itu, seorang *Passenger Service Assistance* harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, mampu bekerja dalam tekanan, serta memiliki pengetahuan dasar tentang prosedur keamanan dan keselamatan penerbangan.

Dengan pelayanan yang prima dari PSA, Citilink Indonesia berkomitmen untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman, aman, dan menyenangkan bagi seluruh penumpangnya.

#### 4.2.1 Jadwal *On the Job Training* Bulan Mei 2025

#### 4.2.1 Jadwal *On the Job Training* Bulan Mei 2025

| Nama                          | ME1 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                               | 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>                |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Muh. Zidane Tanjung           | P   | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ramadhan Putra Purwanto       | P   | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Reyhan Fazle Mawla            | P   | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Inseren Femaya Rumakick       | P   | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kamila Nuril Najmilih P       | P   | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Zahra Nuurul Arkiah 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>                |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Oktwino 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 Ananda     | S   | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Rachel Martinec Ersha Rumbiak | S   | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jessica Agnes Simanungkalit   | S   | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dian Anggrent 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>                |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aditya Arsiyatama Baharsyah   | M   | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Abbiyu Farras Khasyi          | M   | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Damara Zerlina Putri Elysia   | M   | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Giovanni Sarah Suryani Sihite | M   | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nazwa Putri Rahmawati         | M   | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  | L  | L  | P  | S  | M  |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lavenia Febrianti             | M   | L  | L  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |

Gambar 4. 1 Jadwal Dinas *On The Job Training* Bulan Mei 2025

Pada gambar diatas menjelaskan Jadwal Dinas *On the Job Training* pada bulan Mei 2025.

#### 4.2.2 Jadwal On the Job Training Bulan Juni 2025

| 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 Tanjung           | M    | L | I | P | S | M | L | I | P | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M |   |
| Kamadhita Putri Purwanto      | P    | M | L | I | P | S | M | L | I | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S | M |
| Ryshan Fiazle Mawla           | M    | L | I | P | S | M | L | I | P | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M | L |
| Inesren Femaya Rumakiek       | M    | L | I | P | S | M | L | I | P | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M | L |
| Kamilia Nurli Najmilah P.     | M    | L | I | P | S | M | L | I | P | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M | L |
| Zahara Nurul Anikah Adi Putri | M    | L | I | P | S | M | L | I | P | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M | L |
| <b>GROUP 2</b>                |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
| Oktwinio Ardy Prakasas        | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| Ririn Satira Rizki Ananda     | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| Kameloh Fauzan Erika Rumbaki  | P    | M | L | I | P | S | M | L | I | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S | M |
| Jessica Agnes Simanjuntak     | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| Dian Anggreni Simanjuntak     | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| Aisyah Winda Nautika          | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| <b>GROUP 3</b>                |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
| Aditya Ariyatama Baharsyah    | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| Abiyayu Faras Khayati         | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| Damaras Zerlina Putri Elaysia | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| Gisemara S.S. Suryanti Sihite | P    | M | L | I | P | S | M | L | I | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S | M |
| Nazwa Putri Rahmawati         | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| Lavenia Febrianti             | L    | I | P | S | M | L | I | P | S | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L  | I  | P  | S  | M  | L | I |
| <b>GROUP 4</b>                |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
| Dadang Bendaan Ramadha        | P    | S | M | L | I | P | S | M | L | I  | P  | S  | M  | L  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |

Gambar 4. 2 Jadwal Dinas *On the Job Training* Bulan Juni 2025

Pada gambar diatas adalah Jadwal Dinas *On the Job Training* pada bulan Juni 2025.

#### 4.2.3 Waktu Pelaksanaan

Jadwal dinas *On the Job Training* di atas terbagi menjadi tiga shift dengan waktu kerja sebagai berikut:

1. Shift Pagi:
  - Waktu: 07.00 - 14.00
  - Durasi: 7 jam
2. Shift Siang:
  - Waktu: 14.00 - 22.00
  - Durasi: 8 jam
3. Shift Malam:
  - Waktu: 22.00 - 07.00 (esok hari)
  - Durasi: 9 jam

#### 4.3 Permasalahan

Selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di ketiga unit diatas yang berlangsung selama kurang lebih 2 bulan, terhitung mulai 06 Mei 2025 sampai 4 Juli 2025 terdapat permasalahan yang penulis temukan dilapangan. Penulis menemukan suatu masalah saat melaksanakan *On The Job Training*. Permasalahan tersebut mengenai kurangnya pemahaman penumpang terkait pelayanan bagasi maskapai.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan penerbangan adalah kurangnya pemahaman penumpang mengenai ketentuan bagasi yang diberlakukan oleh maskapai. Banyak penumpang yang belum mengetahui secara pasti batas berat maksimum untuk bagasi kabin maupun bagasi tercatat yang disediakan secara gratis oleh maskapai. Akibatnya, pada saat proses *check-in*, tidak jarang penumpang diminta untuk membayar kelebihan bagasi yang mereka anggap tidak perlu karena merasa bahwa barang bawaan mereka masih dalam batas wajar. Hal ini memicu keluhan, bahkan konflik kecil antara penumpang dan petugas check-in, terutama bagi penumpang yang baru pertama kali melakukan perjalanan udara atau yang tidak terbiasa membaca informasi yang tercantum pada tiket maupun situs maskapai.

Selain itu, masih ditemukan penumpang yang membawa barang-barang yang seharusnya dilarang untuk dimasukkan ke dalam bagasi kabin maupun tercatat. Kurangnya informasi atau ketidaktahuan terhadap regulasi mengenai barang terlarang ini menimbulkan risiko keamanan penerbangan serta keterlambatan pada proses pemeriksaan di *Security Check Point* (SCP). Petugas bandara sering kali harus menjelaskan ulang, membongkar tas, atau bahkan menyita barang yang tidak sesuai ketentuan, seperti cairan berlebih, benda tajam, atau barang-barang berbahaya lainnya. Kondisi ini tak hanya memengaruhi kenyamanan penumpang itu sendiri, tetapi juga memperlambat alur pemeriksaan dan berpotensi menimbulkan antrean panjang

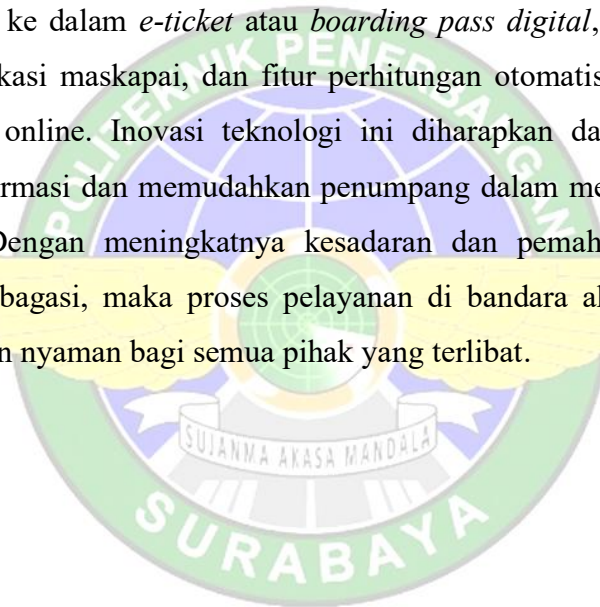
Permasalahan-permasalahan ini pada dasarnya berpangkal pada minimnya sosialisasi aktif dan komunikasi langsung dari pihak maskapai dan otoritas bandara kepada para penumpang. Informasi mengenai ketentuan bagasi memang telah tersedia melalui situs resmi atau aplikasi maskapai, namun tidak semua penumpang terbiasa mengakses atau membaca informasi tersebut secara teliti. Dalam praktiknya, informasi penting justru sering diabaikan atau tidak dipahami secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih efektif dan menyeluruh dalam memberikan edukasi mengenai layanan dan aturan bagasi, agar dapat meningkatkan pemahaman serta kepatuhan penumpang terhadap ketentuan yang berlaku

#### **4.4 Penyelesaian Masalah**

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, langkah utama yang dapat diambil adalah dengan meningkatkan strategi sosialisasi dan edukasi kepada penumpang terkait ketentuan layanan bagasi. Edukasi ini dapat diberikan secara konsisten melalui berbagai saluran informasi, baik digital maupun langsung. Contohnya adalah dengan menampilkan video animasi edukatif di area *boarding lounge*, menempelkan poster infografis di area *check-in* dan SCP, serta memberikan reminder berupa notifikasi saat *check-in* online. Informasi ini harus disajikan secara menarik, singkat, dan mudah dimengerti agar dapat menjangkau semua kalangan penumpang, termasuk mereka yang kurang familiar dengan prosedur penerbangan.

Selain media informasi pasif, edukasi juga dapat dilakukan melalui pendekatan aktif oleh petugas maskapai dan bandara. Petugas frontliner seperti customer service dan check-in agent perlu diberikan pelatihan komunikasi efektif agar mereka mampu menyampaikan informasi mengenai ketentuan bagasi secara ramah dan jelas. Dengan adanya komunikasi yang baik dan tidak menghakimi, penumpang akan lebih menerima penjelasan dan memahami konsekuensi dari ketidaksesuaian barang bawaan. Pendekatan ini juga dapat mencegah timbulnya konflik serta menciptakan suasana layanan yang lebih profesional dan bersahabat.

Langkah jangka panjang yang bisa diambil adalah pengembangan sistem informasi berbasis teknologi yang mudah diakses penumpang. Misalnya, integrasi informasi bagasi ke dalam *e-ticket* atau *boarding pass digital*, *chatbot* informasi bagasi pada aplikasi maskapai, dan fitur perhitungan otomatis berat bagasi saat pembelian tiket online. Inovasi teknologi ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan informasi dan memudahkan penumpang dalam memahami hak serta kewajibannya. Dengan meningkatnya kesadaran dan pemahaman penumpang terhadap aturan bagasi, maka proses pelayanan di bandara akan menjadi lebih efisien, aman, dan nyaman bagi semua pihak yang terlibat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan BAB IV**

Permasalahan terkait kurangnya pemahaman penumpang terhadap ketentuan dan layanan bagasi maskapai masih menjadi tantangan yang sering terjadi dalam operasional penerbangan. Banyak penumpang yang belum memahami batas berat maksimum bagasi, jenis barang yang diperbolehkan, serta prosedur yang berlaku baik untuk bagasi kabin maupun tercatat. Ketidaktahuan ini menimbulkan berbagai kendala seperti kelebihan bagasi, pembawaan barang terlarang, dan keluhan terhadap layanan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kenyamanan penumpang serta kelancaran operasional maskapai dan bandara.

Penyelesaian atas permasalahan ini harus dilakukan melalui pendekatan edukatif dan komunikasi yang efektif. Maskapai dan otoritas bandara perlu aktif menyampaikan informasi melalui berbagai media, baik digital maupun langsung, serta memberdayakan petugas layanan untuk menjadi sumber informasi yang ramah dan informatif. Dukungan teknologi seperti chatbot dan kampanye publik juga dapat meningkatkan pemahaman penumpang secara luas. Dengan peningkatan kesadaran dan pengetahuan penumpang terhadap aturan bagasi, kualitas layanan penerbangan dapat ditingkatkan secara signifikan dan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih aman dan nyaman.

##### **5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training***

Pelaksanaan *On The Job Training* adalah program kurikulum wajib yang harus dilaksanakan sebagai salah satu syarat kelulusan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Melalui *On The Job Training* ini penulis memperoleh pengalaman secara langsung tentang operasional di maskapai sehingga dapat lebih memahami kondisi lapangan serta bagaimana pengambilan langkah yang akan dilakukan apabila terjadi suatu kendala agar dapat menerapkannya dalam dunia kerja yang akan dialami di waktu yang akan datang.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran BAB IV

Saran Berdasarkan permasalahan dan penyelesaian yang telah diuraikan, disarankan agar maskapai penerbangan meningkatkan strategi komunikasi dan edukasi kepada penumpang sejak tahap awal perjalanan, yaitu saat pemesanan tiket. Informasi mengenai ketentuan bagasi harus disampaikan secara jelas, mudah diakses, dan dikemas dalam format yang menarik agar lebih mudah dipahami oleh semua kalangan penumpang. Selain itu, maskapai juga perlu memanfaatkan media sosial dan aplikasi digital untuk menyebarkan konten edukatif yang bersifat interaktif, seperti video singkat atau infografis mengenai batas berat bagasi, daftar barang yang diperbolehkan, serta prosedur pengaduan bagasi.

Selain dari sisi maskapai, pihak bandara juga sebaiknya turut berperan aktif dalam mendukung edukasi kepada penumpang melalui penyediaan fasilitas informasi yang lengkap dan mudah ditemukan. Penempatan papan informasi, layar digital, hingga petugas khusus yang siap menjawab pertanyaan penumpang di area check-in atau ruang tunggu dapat menjadi solusi praktis untuk menjembatani kesenjangan informasi. Dengan sinergi antara maskapai, bandara, dan penumpang, diharapkan kesadaran serta kepatuhan terhadap aturan bagasi semakin meningkat dan mendukung terciptanya operasional penerbangan yang aman, efisien, dan memuaskan.

### 5.2.2 Saran Pelaksanaan On the Job Training

Dalam pelaksanaan *On The Job*, penulis perlu adanya saran agar pelaksanaan *On The Job Training* selanjutnya dapat diselenggarakan dengan sebaik mungkin :

1. Melakukan evaluasi secara mandiri terkait pengetahuan, pelayanan serta keterampilan sehingga dapat terus meningkatkan kemampuan dan kualitas agar menjadi lebih baik lagi.
2. Pembagian unit *On The Job Training* diharapkan dibagikan di kampus sebelum memulai *On The Job Training* sehingga tepat sasaran sesuai

kompetensi.

3. Mempersiapkan diri sebelum terjun langsung bekerja di industri penerbangan.
4. Percepatan pembuatan PAS Bandara agar kegiatan tidak terhalang dikarenakan PAS Bandara belum jadi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustang, A., Oruh, S., & Harisman. (2024). Pengaruh media sosial pada remaja. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7221–7226.
- Emiliawati. (2021). *Motivasi belajar siswa atas penggunaan metode*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Halambang. (2015). Strategi perusahaan. *Strategi*, 67–90.
- Hernandes, P. (2018). Kebijakan refund tiket. *Ekonomi*, 4–19.
- Kurnia, R. (2024). Peran bandar udara. *Transportasi Udara*, 1–10.
- Nugraha, S. (2023). Regulasi penerbangan. *Penerbangan*, 1–28.
- Otopro. (2016). Analisa component top ten removal rate pada perawatan pesawat terbang Boeing 737 Series 300/400 di PT. MNA. *Otopro*, 47–60.
- Ramini. (2024). Negosiasi dagang Indonesia. *Ekonomi dan Bisnis*, 36–58.
- Reja, H. (2019). Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Bandar Udara Indonesia*, 40–90.
- Salmaa. (2023, Maret 17). Studi literatur: Pengertian, ciri, teknik pengumpulan datanya. *Menulis Karya Ilmiah*. <https://penerbitdeepublish.com/studi-literatur/>
- Sugiyono. (2019). Pengaruh pajak restoran dan pajak hotel terhadap pendapatan asli daerah Kota Padangsidempuan periode 2018–2020. *Jurnal Akuntansi*, 1–71.
- Terya, G. (2019). Ekonomi pandemi. *Ekonomi dan Bisnis*, 30–52.
- Utama, F. Y., Yuniarto, N., & Kromodihardjo, S. (2014). Pemodelan dan simulasi keandalan komponen. *Seminar Nasional Teknik Mesin*, 7, 1–8.
- Yasiri, A. (2023). Perkembangan digitalisasi. *Digital*, 80–125.

## LAMPIRAN



Zoom Pembukaan OJT



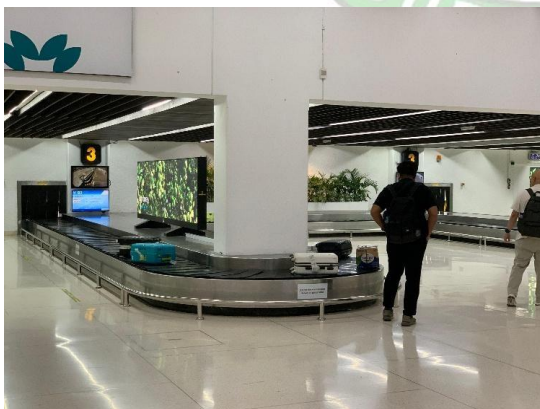
Latihan Pengisian *Loadsheets*



Observasi area *Check In Counter*



Penempelan label bagasi



Monitoring pengambilan bagasi



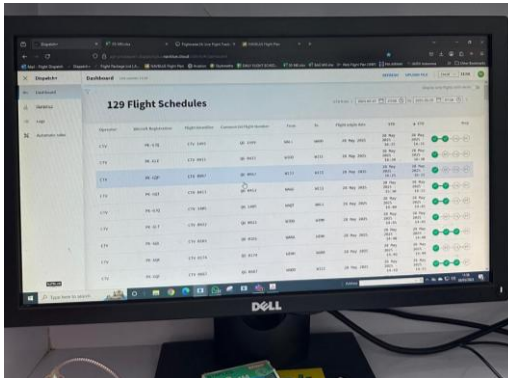
Monitoring proses *boarding* penumpang



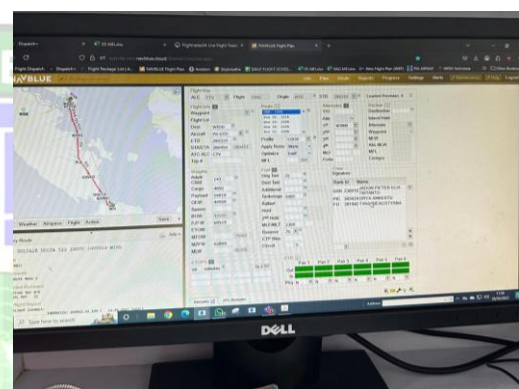
Edukasi pengisian *daily report* di FLOP



Observasi *briefing* pilot dari FOO



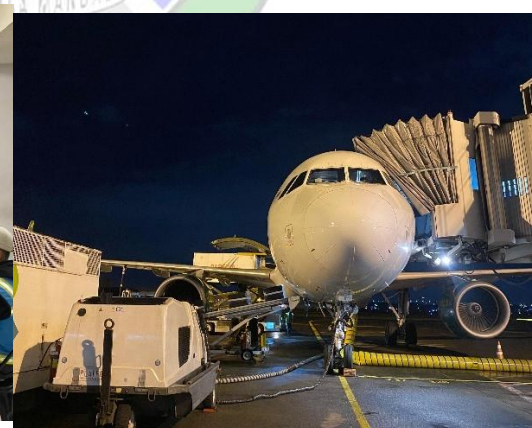
Edukasi *skyspeed* di CS



Edukasi Navblue



Briefing *after flight* di ruangan Ramp



Monitoring pesawat *full GSE*



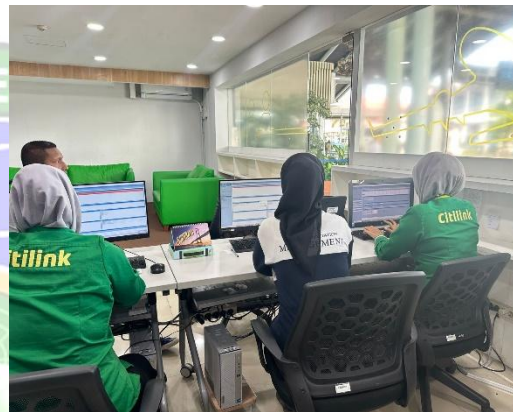
Monitoring *loading unloading* bagasi



Monitoring *refueling* bahan bakar pesawat



Edukasi cara membaca di sistem GoNow



Edukasi pemesanan tiket penumpang di *customer service*

