

EVALUASI PAPAN INFORMASI PENGAMBILAN BAGASI MASKAPAI
CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA (YIA)

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 05 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

DINDA MIRANDA LISTIANTIKA
NIT. 30622082

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

**EVALUASI PAPAN INFORMASI PENGAMBILAN BAGASI MASKAPAI
CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA (YIA)**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 05 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

DINDA MIRANDA LISTIANIKA
NIT. 30622082

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI PAPAN INFORMASI PENGAMBILAN BAGASI MASKAPAI
CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA (YIA)

Oleh:

DINDA MIRANDA LISTIANTIKA
NIT. 30622082

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian *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

General Manager/ Pimpinan Instansi Lokasi OJT



DEDI KANEDI
NIK. 301683

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua



DEDI KANEDI
NIK.301683

Sekretaris



ARI AGUNG PRASETYO
NIK.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 0

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, laporan On The Job Training (OJT) yang berjudul “EVALUASI PAPAN INFORMASI PENGAMBILAN BAGASI MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA (YIA)” dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengumpulan data selama pelaksanaan OJT di Bandara Internasional Yogyakarta. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan kontribusi positif, khususnya dalam memahami pengaruh perbaikan apron terhadap tingkat trafik penerbangan serta operasional bandara secara keseluruhan.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan laporan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik, khususnya kepada: Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya.

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 D-III Manajemen Transportasi Udara Poiteknik Penerbangan Surabaya
3. Bapak Dedi Kanedi selaku *General Manager* PT. Angkasa Pura Indonesia kantor cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
4. Bapak Ari Agung Prasetyo selaku *On the Job Training (OJT) instructor*
5. bu Maulana Anifa Silvia, SE, MM selaku pembimbing kegiatan *On the Job Training (OJT)*.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do’a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.

7. Semua pihak bandara yang telah membantu demi kelancaran *On the Job Training* (OJT) dan penyusunan laporan.
8. Seluruh dosen dan civitas akademika program studi Manajemen Transportasi udara
9. Rekan Taruna OJT Yogyakarta atas dukungan dan kerja sama yang baik selama pelaksanaan OJT.
10. Sahabat, kerabat, dan keluarga besar Taruna/I Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 yang telah memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan laporan OJT ini.

Yogyakarta, 24 Juni 2025



DINDA MIRANDA LISTIANTIKA
NIT. 30622082

DAFTAR ISI

Contents

DAFTAR ISI	7
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR LAMPIRAN	10
BAB 1 PENDAHULUAN.....	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Maksud dan Manfaat.....	12
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT.....	14
2.1 Profil Bandara	14
2.2 Profil PT Citilink Indonesia	16
2.2.1 Visi dan Misi Perusahaan	18
2.2.2 Nilai-nilai Perusahaan	18
2.2.3 Arti Logo dan Warna.....	19
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	19
BAB 3 TINJAUAN TEORI	21
3.1 Pengertian Evaluasi.....	21
3.2 Informasi Publik di Bandara	21
3.3 Papan Informasi Pengambilan Bagasi.....	21
3.4 Peran Petugas Lost & Found.....	22
3.5 Pelayanan Penumpang di Area Pengambilan Bagasi.....	22
3.6 Standar Pelayanan Informasi di Bandara	23
3.7 Konsep Preventif dalam Pelayanan Bandara	23

BAB 4 PELAKSANAAN OJT	24
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	24
4.2 Wilayah Kerja	24
4.3 Prosedur Pelayanan	25
4.4 Jadwal Pelaksanaan OJT	27
4.5 Permasalahan yang Ditemukan	27
4.6 Tindakan Penyelesaian.....	30
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran.....	33
5.3 Saran terhadap Pelaksanaan OJT	33
DAFTAR PUSTAKA.....	35
DAFTAR LAMPIRAN	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara Internasional Yogyakarta.....	15
Gambar 2. 2 Logo Citilink.....	19
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi.....	20
Gambar 4. 1 Jadwal OJT.....	27
Gambar 4. 2 Informasi Papan Informasi Bagasi	28
Gambar 4. 3 Papan pengambilan bagasi.....	29
Gambar 4. 4 Dari arah kedatangan tidak terlihat papan informasi bagasi.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1Pelaksanaan Kegiatan OJT	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 SK On The Job Training	38
Lampiran 3 Logbook On The Job Training.....	39

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia penerbangan merupakan salah satu bidang yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat dan perekonomian suatu negara. Bidang ini berperan penting dalam menghubungkan antarwilayah dan antarpulau, sehingga dapat meningkatkan mobilitas penduduk, barang, dan jasa. Di sisi lain, tantangan yang dihadapi sektor transportasi semakin kompleks. Dalam penyelenggaraan pelayanan penerbangan, aspek informasi menjadi salah satu elemen vital dalam menjamin kenyamanan dan kelancaran perjalanan penumpang. Salah satu bentuk penyampaian informasi yang sangat penting di area kedatangan adalah papan informasi pengambilan bagasi.

Papan informasi pengambilan bagasi memiliki fungsi utama sebagai penunjuk kepada penumpang mengenai lokasi pengambilan bagasi sesuai dengan nomor penerbangan atau maskapai tertentu. Keberadaan papan ini sangat membantu penumpang dalam mempercepat proses klaim bagasi, meminimalisir kebingungan, serta menghindari kesalahan dalam pengambilan bagasi. Oleh karena itu, kejelasan, ketepatan waktu, serta kemudahan akses terhadap informasi yang ditampilkan menjadi kunci utama dalam mendukung kualitas pelayanan bandara.

Maskapai Citilink sebagai salah satu operator penerbangan berbiaya rendah yang melayani rute domestik dan internasional di Indonesia, termasuk di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA), turut bertanggung jawab dalam memastikan pengalaman penumpang tetap optimal, termasuk dalam hal penyediaan informasi saat proses pengambilan bagasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan papan informasi pengambilan bagasi, seperti keterlambatan pembaruan data, tampilan informasi yang kurang jelas, atau posisi papan yang tidak strategis.

Permasalahan tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang dan berdampak terhadap persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan maskapai maupun pengelola bandar udara. Oleh karena itu,

diperlukan evaluasi terhadap papan informasi pengambilan bagasi khususnya untuk maskapai Citilink di YIA guna mengetahui sejauh mana efektivitas dan efisiensi media informasi tersebut dalam mendukung kelancaran proses pengambilan bagasi oleh penumpang.

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat) yang bertujuan untuk lebih memahami dan meningkatkan kedalaman serta cakupan pekerjaan sesuai dengan bidangnya, selain itu juga untuk mendorong mahasiswa agar mampu bekerja secara profesional individu yang kompeten di bidangnya. Perkembangan industri penerbangan baik di tingkat internasional, regional, maupun nasional memberikan pengaruh yang besar terhadap adopsi dan pengembangan transportasi udara di Indonesia.

Melalui kegiatan On the Job Training (OJT), penulis memiliki kesempatan untuk mengamati langsung proses pelayanan maskapai Citilink kepada penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja petugas di lapangan, tantangan yang dihadapi, serta bagaimana pelayanan tersebut mempengaruhi kepuasan penumpang.

1.2 Maksud dan Manfaat

Maksud dari pelaksanaan On the Job Training adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan standar nasional dan internasional
2. Memberikan pemahaman dan praktik langsung kepada peserta didik di dunia kerja
3. Agar para peserta pelatihan dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di kampus pada saat On The Job Training (OJT)
4. Mengembangkan kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/subtansi keilmuan secara lisan dan tulisan (laporan On the Job Training).

Manfaat dari pelaksanaan OJT ini adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan atau pemahaman persyaratan pekerjaan selama on the job training (OJT)
2. Adaptasi atau persiapan untuk dunia profesional setelah lulus
3. Pengenalan atau pengamatan langsung terhadap penggunaan atau peran teknologi terapan selama on the job training (OJT).
4. Menjalin kerjasama yang baik antara Institut Teknologi Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau instansi lain.
5. Pengetahuan tentang fasilitas dan fungsinya di bandara tempat pelatihan praktik akan dilakukan, khususnya unit kerja operasional, keamanan dan kargo
6. Agar mereka mampu memahami cara mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh pada dunia kerja di masa mendatang.

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Profil Bandara

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Yogyakarta International Airport), atau yang dikenal dengan singkatan YIA, dibangun sebagai jawaban atas kebutuhan bandara baru yang lebih modern dan mampu menampung lalu lintas udara yang terus meningkat di Yogyakarta dan sekitarnya. Bandara sebelumnya, yaitu Bandara Adisutjipto (JOG), memiliki keterbatasan kapasitas dan lokasi yang tidak memungkinkan untuk ekspansi,gi dapat diakomodasi oleh Bandara Adisutjipto yang memiliki keterbatasan lahan. Pembangunan YIA dimulai pada tahun 2017 oleh PT Angkasa Pura I (Persero) bekerja sama dengan Kementerian Perhubungan dan berbagai pemangku kepentingan. Bandara ini mulai beroperasi secara komersial pada pertengahan tahun 2019 dan beroperasi penuh menggantikan Bandara Adisutjipto pada tahun 2020. YIA berlokasi di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, sekitar 45 km dari pusat Kota Yogyakarta. Bandara ini dirancang sebagai salah satu bandara tahan gempa dan tsunami pertama di Indonesia, dengan struktur bangunan modern dan sistem evakuasi darurat yang sesuai dengan standar internasional.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki terminal penumpang seluas lebih dari 210.000 m², yang mampu menampung hingga 20 juta penumpang per tahun. Dengan landasan pacu sepanjang 3.250 meter, YIA dapat melayani pesawat berbadan lebar seperti Boeing 777 dan Airbus A350. Sebagai gerbang udara utama Yogyakarta, bandara ini melayani berbagai rute domestik dan internasional dengan dukungan layanan dari maskapai nasional dan internasional, termasuk Citilink Indonesia.



Gambar 2. 1Bandara Internasional Yogyakarta

NO	URAIAN	KETERANGAN
1	NAMA BANDARA	YOGYAKARTA (YIA)
2	NAMA KOTA	YOGYAKARTA
3	ALAMAT	KABUPATEN KULON PROGO, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
4	IATA CODE	YIA
5	ICAO CODE	WAHI
6	KELAS BANDARA	NON KELAS
7	KATEGORI BANDARA	INTERNASIONAL
8	KANTOR OTORITAS	OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH III SURABAYA

9	TIPE PENERBANGAN YANG DIIZINKAN	IFR/VFR
10	KOORDINAT TITIK REFERENSI BANDARA	7° 54' 15.0" S ; 110° 03'27.0" E
11	TELPON BANDARA	02744606061
12	E-MAIL	via.tu@ap1.co.id

2.2 Profil PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah atau LCC (*Low Cost Carrier*) yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Citilink mulai beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 menggunakan 2 Pesawat bertipe Fokker F28 yang ditransfer dari armada Utama Garuda Indonesia.

Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan Air Operator Certificate (AOC). 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% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik PT Aero Wisata. Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.

Dengan ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia dengan memiliki beberapa pesawat A330-900 NEO, A320 COE dan NEO, dan ATR 72-600 serta pesawat khusus

kargo yaitu B737 seri 300 dan 500 yang hadir sebagai armada yang dimiliki perusahaan.

Tabel 2. 1 Data Umum

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT.Citilink Indonesia
Didirikan	6 Januari 2009
Dasar Hukum	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 dihadapan 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. 01 tanggal 3 Januari 2012. Tambahan No. 6. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta No. 179 tanggal 31 Mei 2018 dari Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Perubahan Anggaran Dasar telah diberitahukan kepada dan diterima oleh dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat No. AHUAH.01.03-0217058 tanggal 29 Juni 2018.
Bidang Usaha	Jasa Angkuran Udara Niaga Berbiaya Rendah

Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-300 NEO, ATR 72- 600, B737 Class dan Freighter B737-500)
---------------	--

Sumber: Citilink.co.id/Company-Profil

2.2.1 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Citilink Indonesia, sebagai berikut:

a. Visi Perusahaan

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

b. Misi Perusahaan

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 keramah tamahan Indonesia.

2.2.2 Nilai-nilai Perusahaan

Nilai dan budaya perusahaan PT Citilink Indonesia ada tiga diantaranya:

1. *Simple*

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

2. *Prompt*

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

3. *Polite*

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

2.2.3 Arti Logo dan Warna



Gambar 2. 2 Logo Citilink

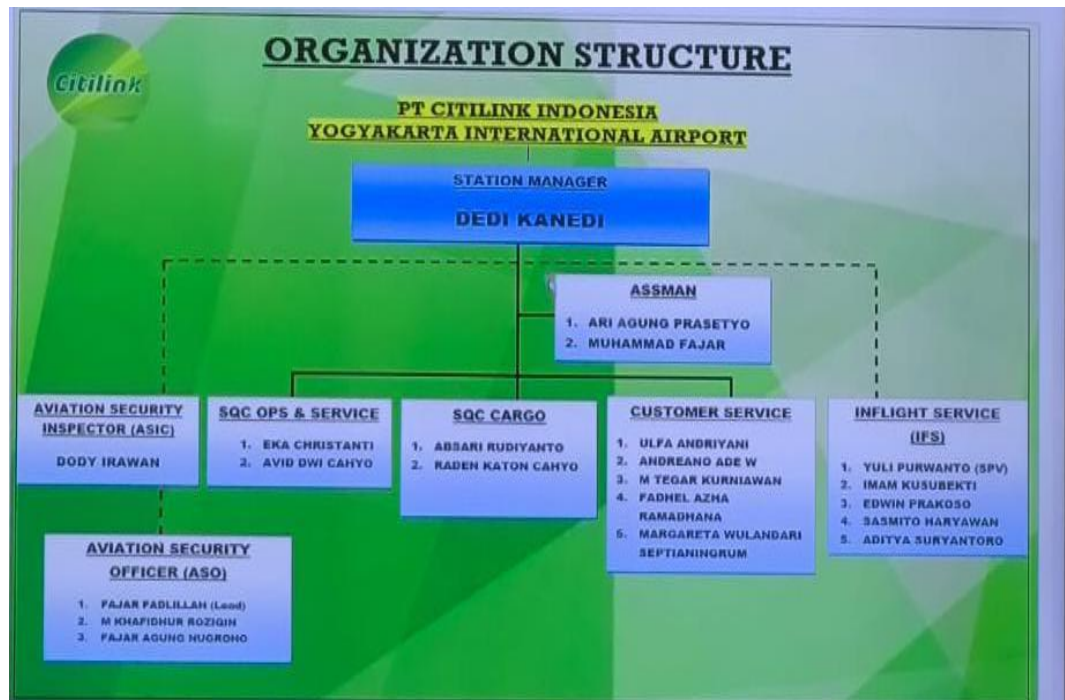
Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu 10 warna putih dan kuning. Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

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

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

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki sebuah struktur organisasi yang berguna untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang ada



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu proses sistematis dalam menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau standar tertentu untuk memperoleh informasi yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Menurut Arikunto dan Jabar (2008), evaluasi adalah serangkaian kegiatan untuk mengukur dan menilai suatu program atau objek guna mengetahui tingkat keberhasilan dan efektivitasnya. Dalam konteks ini, evaluasi dilakukan untuk menilai keberfungsian dan efektivitas papan informasi pengambilan bagasi yang digunakan oleh maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

3.2 Informasi Publik di Bandara

Informasi publik dalam lingkungan bandara merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan penumpang. Menurut ICAO (*International Civil Aviation Organization*), penyediaan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah dipahami kepada penumpang adalah bagian dari standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara bandar udara dan maskapai penerbangan. Informasi yang disampaikan mencakup jadwal kedatangan dan keberangkatan, status bagasi, gate penerbangan, dan lokasi pengambilan bagasi.

3.3 Papan Informasi Pengambilan Bagasi

Menurut Prasetyo, Y. & Wibowo, R. (2019) Papan informasi pengambilan bagasi adalah media visual yang digunakan untuk menampilkan nomor penerbangan, asal penerbangan, maskapai, serta nomor conveyor belt (ban berjalan) tempat bagasi penumpang dapat diambil. Papan ini umumnya terpasang di area kedatangan domestik maupun internasional dan diperbarui secara real time.

Papan informasi yang efektif memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tepat waktu: Menampilkan informasi secara aktual dan sesuai kondisi di lapangan.
2. Mudah diakses: Diletakkan pada titik strategis yang mudah dilihat oleh penumpang.
3. Mudah dipahami: Menggunakan bahasa yang jelas, simbol universal, dan ukuran huruf yang terbaca dengan baik.
4. Responsif terhadap perubahan: Informasi dapat diperbarui secara cepat ketika terjadi perubahan conveyor belt atau keterlambatan bagasi.

3.4 Peran Petugas Lost & Found

Menurut Sunaryo, B. (2013) Petugas Lost & Found memiliki tugas utama dalam menangani permasalahan yang timbul setelah kedatangan, seperti kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi. Namun, fungsi pengawasan pada proses pengambilan bagasi secara langsung di area conveyor juga menjadi bagian penting dari upaya preventif yang sering kali terabaikan.

Tugas utama petugas *Lost & Found* meliputi:

1. Mengelola laporan kehilangan atau kerusakan bagasi.
2. Melacak keberadaan bagasi melalui sistem pelacakan internal.
3. Melakukan verifikasi pemilik bagasi.
4. Memberikan pelayanan informasi dan solusi kepada penumpang.
5. Mengawasi proses pengambilan bagasi secara langsung untuk mencegah potensi kesalahan atau kehilangan.

3.5 Pelayanan Penumpang di Area Pengambilan Bagasi

Pelayanan di area pengambilan bagasi merupakan bagian dari pengalaman akhir penumpang dalam siklus perjalanan udara. Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, setiap operator penerbangan wajib memberikan pelayanan kepada penumpang dari awal hingga akhir proses penerbangan, termasuk dalam proses klaim bagasi.

Area pengambilan bagasi yang dilengkapi dengan informasi yang memadai akan membantu penumpang menghindari kesalahan pengambilan bagasi, mempercepat proses klaim, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan maskapai dan bandara.

3.6 Standar Pelayanan Informasi di Bandara

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Tugas dan Fungsi Unit Penyelenggara Bandar Udara, disebutkan bahwa penyedia informasi penerbangan merupakan salah satu aspek pelayanan yang harus tersedia dan berfungsi dengan baik. Termasuk di dalamnya adalah sistem informasi yang mendukung proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, termasuk pengambilan bagasi.

1. Standar pelayanan informasi di bandara meliputi:
2. Ketersediaan informasi yang dapat dipercaya.
3. Kemudahan dalam mengakses informasi.
4. Kemampuan teknologi informasi untuk menampilkan data secara real time.
5. Tersedianya petugas atau sistem pendukung ketika terjadi gangguan informasi.

3.7 Konsep Preventif dalam Pelayanan Bandara

Pelayanan di bandara, termasuk pengawasan bagasi, perlu menerapkan prinsip preventif sebagai bagian dari manajemen risiko. Langkah-langkah preventif seperti kehadiran petugas di area conveyor, pencocokan identitas, serta pemasangan CCTV dapat secara signifikan mengurangi tingkat kehilangan dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Menurut Tjiptono (2012), pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi mampu mencegah timbulnya

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada Taruna dalam memahami operasional bandara. Ruang lingkup pelaksanaan OJT meliputi pengenalan struktur organisasi bandara, prosedur operasional standar (SOP), serta tugas dan tanggung jawab di berbagai unit seperti *Lost & Found/Bag Service, Customer Service, Check-in Service, Boarding Gate, serta Operation/Ramp, Aviation Security (AVSEC)/Cargo*.

Taruna terlibat langsung dalam proses observasi dan praktik terbimbing dalam menangani reservasi, permintaan refund, rebooking, perubahan jadwal, serta memberikan pelayanan informasi kepada penumpang secara langsung. Selain itu, pelaksanaan OJT juga mencakup pemahaman prosedur standar operasional (SOP) pelayanan maskapai serta implementasi prinsip keramahan dan profesionalisme petugas terhadap penumpang.

4.2 Wilayah Kerja

Dalam pelaksanaan On the Job Training (OJT), Taruna Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa wilayah kerja pelayanan maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA). Penempatan ini bertujuan agar Taruna dapat secara langsung mengamati, memahami, dan turut serta dalam pelaksanaan pelayanan maskapai terhadap penumpang.

Adapun wilayah kerja yang menjadi fokus selama OJT meliputi:

4.2.1. Counter Check-in

Merupakan area pelayanan awal kepada penumpang sebelum keberangkatan. Di sini, Taruna mengamati proses pemeriksaan identitas, input data penerbangan, penimbangan bagasi, serta penerbitan boarding

pass. Taruna juga memahami pentingnya ketepatan data dan pelayanan ramah dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang.

4.2.2 Customer Service & Ticketing Counter

Area ini merupakan pusat informasi dan layanan utama bagi penumpang yang membutuhkan bantuan lebih lanjut seperti perubahan jadwal (reschedule), pengembalian dana (refund), dan permintaan informasi terkait penerbangan. Taruna mempelajari tata cara melayani keluhan, berkomunikasi dengan sopan, serta menjalankan prosedur sesuai ketentuan maskapai.

4.2.3 Boarding Gate

Di titik ini, Taruna mengamati proses boarding penumpang, pengecekan boarding pass, serta koordinasi dengan petugas ramp dan awak kabin. Pelatihan ini menekankan pentingnya ketepatan waktu dan ketertiban dalam proses naik pesawat.

4.2.4 Lost & Found / Bag Service

Merupakan unit penanganan laporan kehilangan atau kerusakan bagasi. Taruna dilibatkan dalam proses dokumentasi laporan (Property Irregularity Report), pencarian bagasi, pelacakan melalui sistem internal, pengecekan label bagasi dan komunikasi dengan pihak ground handling serta bandara asal atau tujuan. Pelatihan ini memberikan pemahaman mengenai penyelesaian komplain serta tanggung jawab pelayanan pasca penerbangan.

4.2.5 Ruang Operasional & Back Office

Di sini, Taruna melakukan observasi terhadap sistem informasi, administrasi internal, dan koordinasi antarunit pelayanan. Pengalaman ini memberi wawasan tentang pentingnya sistem manajemen pelayanan dan komunikasi internal yang efisien.

4.3 Prosedur Pelayanan

Berikut adalah alur dan uraian prosedur pelayanan Citilink di YIA yang dipelajari selama OJT:

a. Proses *Check-in*

1. Verifikasi identitas dan tiket penumpang.
2. Penimbangan bagasi sesuai ketentuan berat maksimum.
3. Penerbitan boarding pass dan penandaan bagasi.
4. Penyampaian informasi terminal, gate, dan waktu boarding.

b. Proses *Reservasi* dan Perubahan Jadwal

1. Input data pemesanan tiket melalui sistem CRS (Computer Reservation System).
2. Penanganan permintaan perubahan jadwal penerbangan sesuai ketentuan maskapai.
3. Simulasi perhitungan biaya selisih tarif dan biaya administrasi.
4. Edukasi kepada penumpang mengenai batas waktu perubahan jadwal dan pembatalan.

c. Proses *Refund*

1. Verifikasi tiket dan syarat pengembalian.
2. Pengisian formulir refund oleh penumpang.
3. Koordinasi dengan pusat layanan pelanggan (Customer Relation Unit).
4. Estimasi waktu proses pengembalian dana kepada penumpang.

d. Proses *Boarding*

1. Pengecekan boarding pass dan identitas penumpang.
2. Koordinasi dengan petugas ramp jika terjadi perubahan gate atau delay.
3. Penyampaian informasi final call, boarding group, dan ketertiban antrean.

e. Proses *Lost & Found/Bag Service*

1. Menerima laporan kehilangan atau kerusakan bagasi dari penumpang.
2. Mengisi formulir *Property Irregularity Report* (PIR) sebagai dokumen pelaporan resmi.

3. Melacak status bagasi menggunakan sistem pelacakan internal maskapai.
4. Berkoordinasi dengan ground handling dan bandara asal/tujuan penerbangan.
5. Memberikan informasi secara berkala kepada penumpang terkait status penyelesaian laporan.
6. Menyelesaikan klaim ganti rugi sesuai dengan ketentuan maskapai apabila terjadi kehilangan atau kerusakan.

4.4 Jadwal Pelaksanaan OJT

Kegiatan On the Job Training (OJT) dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) pada periode:

Tanggal Pelaksanaan: 05 Mei – 04 Juli 2025

Hari Kerja: Senin sampai Jumat

Waktu Kegiatan: Pukul 07.00 – 15.00 WIB

NO	NAME	WED	THU	FRI	SAT
1	Zanio Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS
2	Falah Hanun Qatrunnada	CS	CS	CS	CS
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	CI
4	Narisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	CI
5	Muhammad Lasykar L.F	BG	BG	BG	BG
6	Angela Devina Arya S	BG	BG	BG	BG
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS
8	Fadila Eka Febrianti	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
BG : BOARDING GATE
OPS : OPERATION/RAMP/AVSEC/CARGO
LL : LOST & FOUND/BAG SERVICE

CHECK IN : 07.00
CHECK OUT : 15.00 (NORMAL OPS)

JUNE 2025																																							
NO	NAME	SUN	1	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
1	Zanio Lunasio M.T			2	3	4	5			BG	BG	BG	BG	BG	BG		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS		LL	LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS		CS	CS	
2	Falah Hanun Qatrunnada			CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG	BG		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS		LL	LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS		CS	CS	
3	Jimmy Ryan Sumartono			BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS		LL	LL	LL	LL	LL		CS	CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI		CI	CI	
4	Narisa Cornelisia Vanka S			BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS		LL	LL	LL	LL	LL		CS	CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI		CI	CI	
5	Muhammad Lasykar L.F			OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL	LL		CS	CS	CS	CS	CS		CI	CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG		BG	BG		
6	Angela Devina Arya S			OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL	LL		CS	CS	CS	CS	CS		CI	CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG		BG	BG		
7	Wahyu Nugroho			LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS	CS		CI	CI	CI	CI	CI		BG	BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS		OPS	OPS		
8	Fadila Eka Febrianti			LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS	CS		CI	CI	CI	CI	CI		BG	BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS		OPS	OPS		
9	Dinda Miranda Listianika			CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI	CI		BG	BG	BG	BG	BG		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL		LL	LL		
10	Andrian Herwanto			CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI	CI		BG	BG	BG	BG	BG		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL		LL	LL		

JUL 2025									
NO	NAME	TUE	WED	THU	FRI				
1	Zanio Lunasio M.T	CS	CS	CS					
2	Falah Hanun Qatrunnada	CS	CS	CS					
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI					
4	Narisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI					
5	Muhammad Lasykar L.F	BG	BG	BG					
6	Angela Devina Arya S	BG	BG	BG					
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS					
8	Fadila Eka Febrianti	OPS	OPS	OPS					
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL					
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL					

Gambar 4. 1 Jadwal OJT

4.5 Permasalahan yang Ditemukan

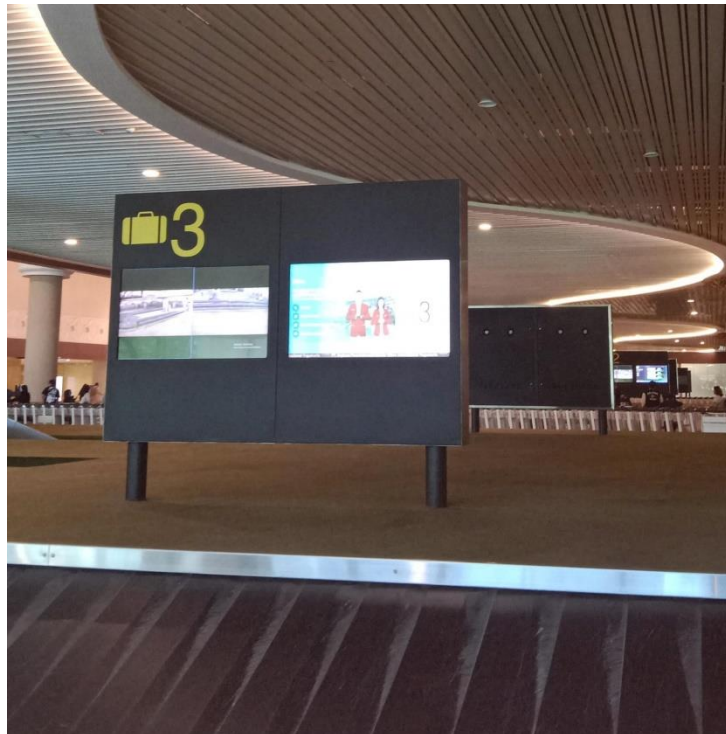
Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di bagian Lost & Found Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) pada tanggal 5 Mei hingga 4 Juli 2025, penulis melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas petugas dalam mengawasi proses pengambilan bagasi maskapai Citilink. Berdasarkan

hasil observasi dan wawancara dengan pihak terkait, ditemukan beberapa permasalahan utama yang mempengaruhi efektivitas pengawasan dan kualitas pelayanan terhadap penumpang.

Adapun permasalahan yang ditemukan adalah sebagai berikut:

Penyebab:

1. Informasi Tidak Diperbarui Secara Real Time



Gambar 4. 2Informasi Papan Informasi Bagasi

Papan informasi pengambilan bagasi sering kali tidak menampilkan data terbaru mengenai penerbangan Citilink yang baru tiba, sehingga penumpang harus mencari informasi melalui petugas atau menunggu di area yang salah. Tidak ada sistem rotasi atau penjadwalan khusus untuk pengawasan langsung.

2. Letak Papan Informasi Kurang Strategis



Gambar 4. 3 Papan pengambilan bagasi



Gambar 4. 4 Dari arah kedatangan tidak terlihat papan informasi bagasi

Posisi papan informasi tidak terlihat secara langsung oleh penumpang yang baru keluar dari pintu kedatangan hanya ada di sisi kanan dan

kiri saja. Hal ini menyebabkan beberapa penumpang kesulitan dalam menemukan conveyor yang sesuai dengan penerbangan mereka.

3. Kurangnya Koordinasi Antara Petugas Ground Handling dan Operator Sistem Informasi

Terjadi keterlambatan dalam penyampaian informasi nomor conveyor dari petugas ground handling kepada operator sistem, yang menyebabkan informasi pada papan sering tidak sinkron dengan kondisi di lapangan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023: Pasal 15 dan 16 menyebutkan kewajiban pengelola bandar udara untuk menyediakan fasilitas pelayanan informasi secara audio dan visual. Informasi yang disediakan meliputi kedatangan dan keberangkatan, penanganan bagasi, serta lokasi pengambilan bagasi.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Bandar udara wajib menyediakan papan informasi dan rambu-rambu yang mudah dipahami. Informasi harus disampaikan melalui papan atau layar elektronik yang mencantumkan: Nomor penerbangan, Asal penerbangan, Status bagasi (dalam proses, selesai, atau hilang), Lokasi carousel atau conveyor belt.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 9 Tahun 2024: Sistem Manajemen Keamanan Penerbangan Nasional. Salah satu objek dalam manajemen keamanan bandara adalah area pengambilan bagasi dan sistem informasi yang terintegrasi.

4.6 Tindakan Penyelesaian

Sebagai tanggapan terhadap permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan OJT, penulis mengusulkan beberapa tindakan penyelesaian yang dapat diterapkan oleh pihak manajemen operasional maskapai Citilink maupun pengelola Lost & Found di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA).

Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan, menjamin keamanan bagasi penumpang, serta memperbaiki citra pelayanan maskapai.

1. Peningkatan Integrasi Sistem Informasi Real

Disarankan agar sistem informasi yang digunakan untuk papan pengambilan bagasi diintegrasikan secara langsung dengan sistem ground handling maskapai, sehingga pembaruan data dapat dilakukan secara otomatis dan real time.

2. Penempatan Ulang atau Penambahan Titik Informasi Strategis

Papan informasi perlu ditempatkan pada posisi yang langsung terlihat oleh penumpang dari pintu kedatangan, serta ditambahkan pada beberapa titik keramaian di area klaim bagasi untuk memastikan visibilitas maksimal.

Dengan penerapan tindakan-tindakan tersebut, diharapkan proses pengawasan pengambilan bagasi di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) dapat berjalan lebih efektif, aman, dan memberikan kepuasan kepada penumpang. Evaluasi dan peningkatan berkelanjutan menjadi kunci dalam membangun sistem pelayanan yang berkualitas dan terpercaya.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, analisis, dan evaluasi yang dilakukan selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di unit Lost & Found Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Fungsi papan informasi pengambilan bagasi belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari seringnya keterlambatan pembaruan informasi penerbangan, yang mengakibatkan penumpang kebingungan mencari conveyor bagasi mereka. Fungsi preventif petugas Lost & Found belum berjalan maksimal karena lebih berfokus pada penanganan laporan kehilangan dibandingkan pencegahan kehilangan itu sendiri. Hal ini menyebabkan kurangnya tindakan proaktif dalam mencegah kesalahan pengambilan bagasi.
2. Penempatan papan informasi masih kurang strategis. Papan hanya berada di sisi tertentu dan tidak langsung terlihat dari pintu kedatangan, menyebabkan sejumlah penumpang harus bertanya langsung kepada petugas.
3. Koordinasi antar unit terkait informasi bagasi masih belum efektif. Khususnya antara petugas ground handling dan operator sistem informasi, yang berdampak pada kurangnya sinkronisasi antara kondisi di lapangan dan data yang ditampilkan.

Secara keseluruhan, peningkatan pengawasan pengambilan bagasi sangat penting guna menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang serta meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan maskapai Citilink di Bandara YIA.

5.2 Saran

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pengawasan proses pengambilan bagasi di masa mendatang, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan integrasi sistem informasi antara operator sistem informasi bandara dengan sistem ground handling maskapai, agar data conveyor bagasi dapat diperbarui secara otomatis dan real time.
2. Penempatan ulang dan penambahan papan informasi di titik-titik strategis seperti tepat di depan pintu kedatangan, area tengah ruang bagasi, serta pada jalur pejalan kaki utama, guna memaksimalkan visibilitas bagi penumpang.
3. Peningkatan koordinasi antardivisi, terutama antara ground handling, operator sistem informasi, dan petugas Lost & Found agar dapat menjamin keakuratan dan kecepatan penyampaian informasi bagasi.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan terhadap penumpang, khususnya dalam proses pengambilan bagasi, dapat meningkat secara signifikan dan mendukung citra profesionalisme maskapai Citilink maupun Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA).

5.3 Saran terhadap Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) mengalami kendala pada tahap awal, khususnya terkait proses administrasi pembuatan PAS bandara yang memerlukan waktu hingga satu bulan. Keterlambatan ini berdampak pada pemangkasan durasi pelaksanaan OJT secara keseluruhan, sehingga waktu efektif Taruna di lapangan menjadi sangat terbatas.

Untuk itu, disarankan agar pihak institusi pendidikan dan pengelola bandara dapat melakukan koordinasi lebih awal dalam pengurusan PAS, guna menghindari penundaan yang berulang. Proses administrasi sebaiknya diantisipasi jauh-jauh hari sebelum jadwal OJT dimulai, sehingga para

Taruna dapat memanfaatkan seluruh waktu yang dialokasikan untuk pembelajaran di lapangan secara optimal.

Selama pelaksanaan OJT yang singkat, para Taruna diharapkan tetap proaktif dan tidak ragu untuk bertanya serta berdiskusi dengan supervisor maupun staf bandara. Interaksi langsung ini penting untuk menggali informasi praktis seputar operasional bandara, terutama dalam menghadapi situasi nyata di lingkungan kerja.

Selain itu, pembekalan materi yang terstruktur sebelum terjun ke lapangan sangat penting agar para Taruna memiliki pemahaman dasar mengenai regulasi, prosedur, dan standar operasional di bandara. Dengan bekal ini, keterbatasan waktu di lapangan dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk observasi dan pengalaman teknis.

Pihak bandara juga diharapkan memberikan evaluasi dan umpan balik secara berkala kepada para Taruna. Evaluasi ini berguna untuk mengukur perkembangan, mengidentifikasi kendala, serta memberikan arahan perbaikan. Dengan langkah-langkah ini, pengalaman OJT di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) tetap dapat menjadi proses pembelajaran yang bermakna, meskipun dilaksanakan dalam waktu yang terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

Angkasa Pura I. (2024). *Yogyakarta International Airport (YIA) – Profil Bandara*. Diakses dari <https://ap1.co.id>

Citilink Indonesia. (2024). *Company Profile & Visi Misi*. Diakses dari <https://www.citilink.co.id/company-profil>

Daryanto, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Modern*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

Departemen Perhubungan RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Tugas dan Fungsi Unit Penyelenggara Bandar Udara*. Jakarta: Kemenhub.

George R. Terry. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

ICAO (International Civil Aviation Organization). (2020). *Annex 9 – Facilitation*. Montréal: ICAO.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.

Prasetyo, Y. & Wibowo, R. (2019), *Manajemen Fasilitas Transportasi Udara*.

Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Sunaryo, B. (2013), *Manajemen Operasi Penerbangan*.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Widodo, S. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Essentials of Services Marketing* (3rd ed.). Harlow: Pearson Education.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pelaksanaan Kegiatan OJT



Lampiran 2 SK On The Job Training



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA



Jl. Jemur Andayani 1/73
Surabaya – 60236

Telepon : 031-8410871
031-8472936
Fax : 031-8490005

Email : mail@poltekbangsby.ac.id
Web : www.poltekbangsby.ac.id

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

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

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

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

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

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

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



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

Tembusan :
Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara



Lampiran 3 Logbook On The Job Training



		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : MEI
		Minggu Ke- 5 (Kelima)	
A. UNIT KERJA : BAGGAGE SERVICE/LOST & FOUND			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SELASA	27-05-25	Melakukan observasi proses pengambilan bagasi penumpang dan pengecekan klaim bagasi milik penumpang	
RABU	28-05-25	Mempelajari cara penanganan bagasi penumpang priority, termasuk identifikasi dan pemisahan bagasi	
KAMIS	29-05-25	Mengkaji sistem dan prosedur BCTC dalam penanganan bagasi rusak, hilang, atau tertukar	
JUMAT	30-05-25	Mendampingi petugas untuk mengawasi area conveyor belt, membantu penumpang, dan mencegah kesalahan pengambilan	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui alur kerja pengambilan bagasi penumpang dan pengecekan klaim bagasi milik penumpang. 2. Memahami penggunaan sistem BCTC untuk penanganan bagasi bermasalah 3. Mampu melakukan pengawasan dan memberikan bantuan langsung di area pengambilan bagasi. 4. Memahami pelayanan khusus untuk penumpang kategori priority dan prosedurnya.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG		 DINDA MIRANDA LISTIANIKA	

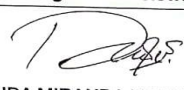


		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI
		Minggu Ke- 1 (Kesatu)	
A. UNIT KERJA : CUSTOMER SERVICE			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	02-06-25	Membantu penumpang dalam check-in mandiri dan memberikan arahan jika mengalami kendala.	
SELASA	03-06-25	Memberikan informasi terkait jadwal, gate keberangkatan, dan keamanan bandara	
RABU	04-06-25	Mempelajari sistem Sky Speed milik Citilink dalam reservasi, penjadwalan ulang, dan status penumpang.	
KAMIS	05-06-25	Mengamati pelayanan langsung oleh customer service terkait pembelian tiket dan perubahan jadwal.	
MINGGU	08-06-25	Mengamati penanganan komplain dari penumpang baik secara langsung maupun tertulis.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mampu membantu proses check-in mandiri dan memahami cara kerja pemesanan tiket manual.			
2. Mampu menyampaikan informasi penerbangan secara informatif			
3. Mengetahui dasar penggunaan sistem Sky Speed untuk layanan reservasi dan penjadwalan ulang.			
4. Mampu menangani keluhan dengan pendekatan yang ramah dan solutif			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG		 DINDA MIRANDA LISTIANTIKA	



	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan : JUNI
			Minggu Ke- 2 (Kedua)
A. UNIT KERJA : CHECK IN COUNTER			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	09-06-25	Membantu penumpang mencetak boarding pass lewat mesin check-in mandiri dan membantu saat kendala teknis terjadi.	
SELASA	10-06-25	Mengamati proses check-in dengan memastikan data boarding pass dan identitas penumpang sesuai.	
RABU	11-06-25	Melayani penumpang di konter: penimbangan bagasi, pengecekan tiket dan identitas, cetak boarding pass.	
KAMIS	12-06-25	Mengatur antrian dan menyampaikan informasi batas berat bagasi	
JUMAT	13-06-25	Menangani barang Over Size (Out of Gauge/OOG) dengan mengarahkan ke penanganan khusus..	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui penanganan barang berukuran besar dan proses pemindahannya			
2. Mampu menjalankan proses check-in dengan teliti dan sesuai prosedur.			
3. Mampu melayani langsung di counter check-in, melakukan verifikasi data dan pencetakan dokumen perjalanan.			
4. Terampil mengatur antrian dan memberikan informasi bagasi secara tepat..			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG		 DINDA MIRANDA LISTIANTIKA	



		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI
			Minggu Ke- 3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA : BOARDING GATE			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	16-06-25	Observasi tugas petugas di boarding gate, termasuk pemeriksaan dokumen dan koordinasi dengan kru pesawat.	
SELASA	17-06-25	Mempelajari manajemen boarding agar efisien, termasuk penanganan perubahan jadwal boarding.	
RABU	18-06-25	Mempelajari proses identifikasi bagasi kelebihan berat (overload) sebelum keberangkatan.	
KAMIS	19-06-25	Observasi pengaturan antrean penumpang agar tertib dan tepat waktu.	
JUMAT	20-06-25	Mempelajari proses profiling dan verifikasi identitas penumpang dengan boarding pass demi keamanan penerbangan.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Memahami mekanisme kerja dan prosedur di area boarding.			
2. Menguasai dasar-dasar boarding management dan koordinasi petugas.			
3. Mampu melakukan profiling penumpang dan verifikasi identitas untuk menjamin keselamatan penerbangan.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG		 DINDA MIRANDA LISTIANTIKA	



		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI
		Minggu Ke- 4 (Keempat)	
E. UNIT KERJA : FLIGHT OPERATION			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	23-06-25	Melakukan pembelajaran mengenai observasi di area <i>boarding gate</i> , yaitu dengan mengamati situasi dan kondisi di lokasi tersebut.	
SELASA	24-06-25	Memeriksa <i>boarding pass</i> penumpang, mengelola antrian, serta memastikan proses <i>boarding</i> berjalan lancar. Memahami prosedur pelayanan bagi penumpang pengguna kursi roda, yakni memahami tahapan-tahapan yang dijalankan oleh petugas dalam memberikan bantuan.	
RABU	25-06-25	Penyelesaian laporan OJT	
KAMIS	26-06-25	Penyelesaian laporan OJT	
JUMAT	27-06-25	Penyelesaian laporan OJT	
F. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui apa saja yang menjadi tugas dari seorang petugas di <i>boarding gate</i> . 2. Mengetahui prosedur <i>sweeping</i> bagasi dan pencatatan pengambilan bagasi 3. Mengetahui bagaimana cara dan prosedur <i>boarding management</i> agar berjalan lancar.			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 ARI AGUNG		 DINDA MIRANDA LISTIANTIKA	