

**EVALUASI KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG
TENTANG WAKTU CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

6 Mei 2025 – 4 Juli 2025



Disusun oleh :

**CLARISA CORNELISIA VANKA SUPARNO
NIT. 30622031**

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

**EVALUASI KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG
TENTANG WAKTU CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

6 Mei 2025 – 4 Juli 2025



Disusun oleh :

**CLARISA CORNELISIA VANKA SUPARNO
NIT. 30622031**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TENTANG WAKTU CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Oleh:

CLARISA CORNELISIA VANKA SUPARNO
NIT. 30622031

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

Disetujui Oleh:

Supervisor



MUHAMMAD FAJAR
NIK. 302558

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui
Station Manager PT Citilink Yogyakarta Internasional Airport



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

Sekretaris

Anggota

DEDI KANEDI
NIK. 301683

MUHAMMAD FAJAR
NIK. 302558

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) pada tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Diantaranya taruna dapat mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya dalam dunia kerja, serta dapat menambah wawasan pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa,
2. Kedua orang tua dan saudara – saudara penulis yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M., selaku dosen Pembimbing Laporan OJT.
6. Bapak Dedi Kanedi selaku Station Manager PT Citilink di Bandara Udara Internasional Yogyakarta yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT).
7. Bapak Muhammad Fajar, selaku selaku Assisten Manager dan Supervisor kami selama berada di Citilink.
8. Segenap staff dan karyawan PT Citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
9. Rekan – Rekan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Penyusun menyadari bahwa Laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dari pembaca. Akhir kata penulis berharap Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberi manfaat bagi penyusun khususnya dan pembaca umumnya.

Kulon Progo, 17 Juni 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

JUDUL LAPORAN OJT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Manfaat dan Tujuan OJT	2
BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	4
2.1 Profil Tempat <i>On The Job Training</i>	4
2.2 Data Umum	7
2.3 Struktur Organisasi	10
BAB 3 TINJAUAN TEORI	12
3.1 Bandar Udara	12
3.2 Terminal Bandar Udara	12
3.3 Sisi Udara	13
3.4 Apron	13
3.5 Maskapai Citilink	13
3.6 Keamanan Penerbangan	14
3.7 Keselamatan Penerbangan	14
3.8 Ketentuan Waktu <i>Check-In</i>	15
3.9 Tiket Penumpang Pesawat	15
BAB 4 PELAKSANAAN OJT	16
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	16
4.2 Jadwal OJT	20
4.3 Permasalahan	21
4.4 Penyelesaian Masalah	23

BAB 5 PENUTUP	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo PT Citilink	8
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional Yogyakarta	10
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	10
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Yogyakarta	11
Gambar 4. 1 Penumpang yang Datang saat batas waktu check-in hampir habis ..	21
Gambar 4. 2 Penumpang Menanyakan Proses Check-in Setelah Counter Tutup .	22



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Bandar Udara	7
Tabel 3. 1 Jenis Armada.....	14



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal <i>On The Job Training</i>	29
Lampiran 2 Kegiatan <i>On The Job Training</i>	30
Lampiran 3 PM 185 TAHUN 2015	31
Lampiran 4 Banner <i>Check-In</i>	32
Lampiran 5 Logbook <i>On The Job Training</i>	33



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara diberbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/ atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma III Komunikasi Penerbangan (KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat

selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

Melalui *On the Job Training* (OJT) para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai *manager* yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan tranportasi udara.

Pada kegiatan *On the Job Training* (OJT), penulis berkesempatan melaksanakannya di PT Citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Selama proses *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan, penulis menjalankan praktik lapangan di 5 unit kerja meliputi *Customer Service*, *Check in Counter*, *Boarding Gate*, *Operation/Ramp/Avsec/Cargo* dan *Baggage Service/Lost & Found*.

1.2 Manfaat dan Tujuan OJT

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) bagi para Taruna Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya di lingkungan bandara bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar secara langsung dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Dengan mengikuti OJT ini, para Taruna dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, serta memahami berbagai aspek operasional bandara secara praktis dan mendalam.

OJT dirancang untuk membekali para Taruna dengan kompetensi teknis dan non-teknis yang relevan dengan kebutuhan industri penerbangan, sehingga mereka

siap menghadapi tantangan dunia kerja dan dapat berkontribusi secara profesional dalam pengelolaan operasional bandara.

Pelaksanaan OJT ini memberikan berbagai manfaat baik bagi taruna, institusi pendidikan, maupun industri penerbangan, antara lain:

1. Bagi Taruna:

- a. Memperoleh keterampilan praktis terkait dengan operasional bandara, seperti pengelolaan penumpang, keamanan penerbangan, dan manajemen apron.
- b. Melatih kemampuan komunikasi, kepemimpinan, disiplin, dan kemampuan dalam bekerja secara tim.
- c. Membiasakan diri dengan kondisi kerja yang dinamis dan prosedur kerja yang kompleks di bandara.
- d. Membantu para Taruna memahami ekspektasi dunia kerja dan meningkatkan daya saing mereka di industri penerbangan.

2. Bagi Poltekbang Surabaya:

- a. Menilai sejauh mana kurikulum yang diberikan telah relevan dengan kebutuhan industri penerbangan.
- b. Membangun hubungan yang baik dengan industri penerbangan melalui kontribusi Taruna yang berkualitas.

3. Bagi Industri Penerbangan (Bandara):

- a. Memanfaatkan keterlibatan para Taruna dalam mendukung operasional bandara dengan pengawasan yang terstruktur.
- b. Membuka peluang untuk merekrut tenaga kerja yang sudah memahami dinamika operasional bandara.

BAB II

TINJAUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Profil Tempat *On The Job Training*

2.2.1. Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bandara Internasional Yogyakarta (IATA: YIA, ICAO: WAHI) terletak di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Proses pembangunan dimulai setelah PT Angkasa Pura I (Persero) mendapatkan Izin Penetapan Lokasi (IPL) berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP.1164 Tahun 2013. Peraturan ini memberikan dasar hukum untuk pembangunan YIA sebagai solusi modern bagi kebutuhan transportasi udara di wilayah Yogyakarta, dengan konsep *Airport City* yang mengintegrasikan fasilitas bandara dan pengembangan kawasan sekitar (Umar, 2020).

Pada 2014, proses sosialisasi pembangunan bandara dilakukan oleh tim terkait kepada masyarakat terdampak, diikuti dengan konsultasi publik yang berlangsung selama tiga bulan. Sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomor 5 Tahun 2015, proses ini menjadi syarat penting dalam penerbitan IPL oleh Gubernur DIY, yang kemudian digunakan sebagai dasar pembebasan lahan (Kementerian Agraria dan Tata Ruang, 2024). Tahapan pembebasan lahan selesai pada September 2018. Pada 27 Januari 2017, prosesi simbolis "Babat Alas Nawung Kridha" oleh Presiden Joko Widodo menandai dimulainya konstruksi bandara.

Pada 2019, operasional bandara dimulai setelah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menerbitkan Sertifikat Bandar Udara Nomor 149/SBU-DBU/IV/2019 pada 26 April. Sertifikat ini juga mendasari perubahan nama dari New Yogyakarta International Airport menjadi Yogyakarta International Airport. Penerbangan perdana dilakukan oleh maskapai Citilink dengan rute Halim Perdanakusuma–YIA pada 6 Mei 2019, diikuti oleh pendaratan perdana pesawat berbadan lebar Airbus A330 milik Garuda Indonesia pada 3 Oktober 2019 (Hidayat, 2019).

YIA mulai beroperasi penuh pada 29 Maret 2020, sesuai Surat Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor AU-004/2/4/DRJU.DAU-2020 tentang

Penataan Rute Penerbangan di Bandara Adisutjipto dan YIA, serta Surat Direktur Bandar Udara Nomor AU.201/4/21/DBU-2020 tentang Jam Operasional Bandara. Pada 28 Agustus 2020, Presiden Joko Widodo meresmikan YIA bersama fasilitas pendukung seperti menara AirNav Indonesia dan sistem peringatan dini tsunami. Presiden juga menegaskan bahwa bandara ini mampu menampung pesawat berbadan besar seperti B777, B747, dan A380 untuk mendukung pengembangan pariwisata (Kurnianto et al., 2023).

YIA dibangun sebagai pengganti Bandara Adisutjipto yang telah melampaui kapasitas maksimum. Dengan luas lahan 600 hektare, terminal penumpang seluas 219.000 meter persegi, bandara ini dirancang untuk melayani hingga 20 juta penumpang per tahun dan menampung hingga 28 pesawat. Fasilitas modernnya mencakup landasan pacu sepanjang 3.250 meter, layanan ramah disabilitas, sistem imigrasi otomatis, dan teknologi keamanan canggih sesuai standar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2021 tentang Keamanan Penerbangan (Perhubungan, 2021).

Berjarak sekitar 42 kilometer dari pusat Kota Yogyakarta, YIA menawarkan aksesibilitas tinggi melalui berbagai moda transportasi. Kereta api bandara menghubungkan YIA dengan pusat kota, didukung oleh bus Damri dan taksi yang tersedia sepanjang hari. Infrastruktur pendukung ini mematuhi Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Desain terminalnya mengusung konsep budaya Jawa yang dipadukan dengan teknologi modern, menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman dan berkelas bagi para penumpang (Rahman & Fakhrudin, 2022).

2.2.2. Profil PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai *domestic* milik Indonesia. Perusahaan maskapai yang berada dibawah naungan perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No.01 Tanggal 06 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur dengan pengesahan dari Menkumham No.AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 Tanggal 22 April 2009. Saham awal saat

perusahaan ini didirikan adalah sebesar 67% PT Garuda Indonesia (Persero) dan 33% PT Aerowisata (Citilink, 2023).

Selanjutnya, kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata, menurut Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012. Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* "QG", ICAO *designation* "CTV", dan *call sign* "Supergreen". Itu memperoleh ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046.

Penerbangan Citilink pada awalnya dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia, yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011, dan telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011.

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi 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.

Citilink telah menerima banyak penghargaan sebagai bukti komitmennya untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Pada tahun 2017, mereka menerima penghargaan Top IT *Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika; pada tahun 2017, mereka menerima penghargaan *Transportation Safety Management* dari Kementerian Perhubungan; dan pada tahun 2018, mereka menerima akreditasi bintang empat dari SKYTRAX, badan pemeringkat industri aviasi global.

Baik sebelum, saat, maupun setelah penerbangan, Citilink menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya. Protokol ini mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan

pemerintah untuk memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan prioritas kesehatan dan keamanan seluruh pelanggan.

2.2 Data Umum

2.2.1. Data Umum Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Tabel 2. 1 Data Bandar Udara

No.	Uraian	Keterangan
1	Nama Bandara	Bandara Internasional Yogyakarta
2	Lokasi	Jl. Wates KM. 42, Kulon Progo Yogyakarta 55282
3	Koordinat ARP	07°54'15"S 110°03'27"E
4	Status Penggunaan	Umum-Internasional
5	Penyelenggara	PT Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulon Progo
6	Kode Referensi Bandara	E
7	Tipe Runway	<i>Runway 11 Instrument Precision</i> <i>Runway 29 Instrument Precision</i>
8	Tipe Pesawat Udara Terkeritis / Beroperasi	Terkeritis : B 777-300ER Beroperasi : B 737-900 / Airbus 320-214
9	Kategori PKP-PK	8
10	Kondisi Operasi Tertentu Terhadap Pelayanan Pesawat Udara Terkeritis, Jika Tersedia	Pesawat Udara B777-300ER dapat beroperasi apabila kurang dari 700 <i>movement</i> per 3 bulan
11	Pembatasan Operasi Bandar Udara	NIL
12	Penyimpangan Yang Diizinkan	NIL
13	Pengecualian (<i>Exemption</i>)	NIL
14	Nama Bandara	Bandara Internasional Yogyakarta
15	Pelayanan Navigasi Penerbangan (<i>Performance Based Navigation / PBN</i>)	
16	Pelayanan Meteorologi (<i>Authomatic Weather Service</i>)	
17	<i>Fuel Truck</i> : 5 unit <i>refueller</i> @ 16.000 liter, 1 unit <i>refueller</i> @ 25.000 liter <i>Fuel Truck (Floating Storage)</i> : 8 unit @25.000 liter <i>Ground Tank</i> : 6 unit <i>Modular</i> @ 23.000 liter	
18	Terminal Kargo Domestik : 3.456 m ² Terminal Kargo Internasional : 2.304 m ² EMPU : 3.054 m ² (11 ruangan)	
19	Pelayanan Imigrasi, Bea Cukai, Karantina Ikan, Hewan &	

	Tumbuhan, Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)
20	<i>Ground Handling</i> : Gapura Angkasa, Kokapura Avia dan PT. CAS (JAS), Natra Abadi Nugraha
21	<i>Ground Transportation</i> : Damri, Satelqu, Rajawali Taksi, Pataga Taksi, Jas Taksi, Trac, Golden Bird, Inkopol, Jaladipa, Kokapura, Putra Palih, Ilham T&T, Grab, Gojek, Kereta Api (2021)
22	PLN : 8680 KVA, UPS AFL 200 KVA, UPS Terminal 2x375 KVA, GENSET : 5x2500 KVA, 1x400 KVA (AFL), 1x300 KVA (Crisis Center).

2.2.2. Data Umum PT Citilink

A. Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

1. VISI

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

2. MISI

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

B. Arti Logo dan Warna



Gambar 1. 1 Logo PT Citilink

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

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

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja 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

C. Nilai dan Budaya Perusahaan

1. *Simple*

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap 16 perubahan. Perilaku utamanya adalah Inovatif - Adaptif – Mudah.

2. *Prompt*

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas. Perilaku utamanya adalah Proaktif - Integritas – Solusi.

3. *Polite*

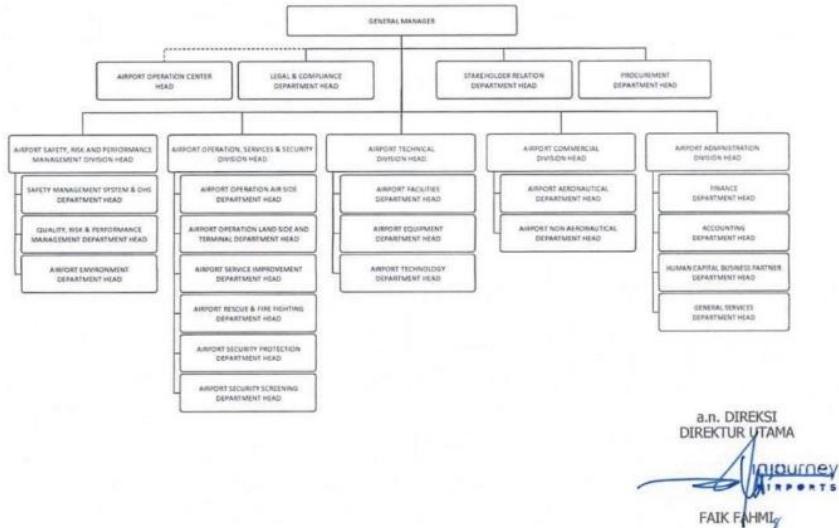
Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik. Perilaku utamanya

2.3 Struktur Organisasi

2.3.1 Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional Yogyakarta

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR REGIONAL IV
KANTOR CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA
PT ANGKASA PURA INDONESIA

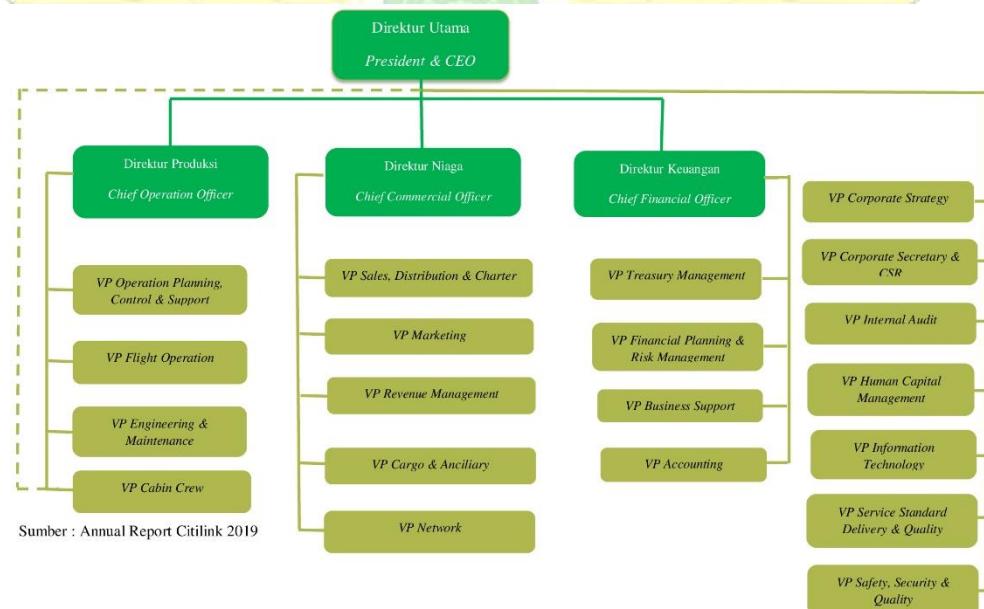
Lampiran Ia Peraturan Direksi
PT Angkasa Pura Indonesia
Nomor : PD.DU.0034/D/2024
Tanggal : 9 September 2024



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional Yogyakarta

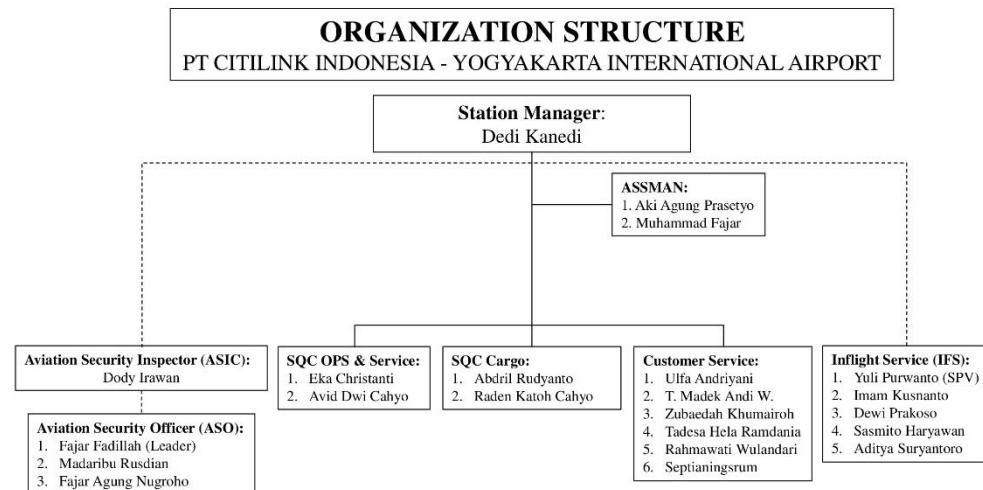
2.3.2 Struktur Organisasi PT Citilink

Struktur Organisasi Citilink Indonesia dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 3 (tiga) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

Adapun Struktur Organisasi Perusahaan PT Citilink Yogyakarta yaitu :



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Yogyakarta



BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Menurut Annex 14 yang diterbitkan oleh *International Civil Aviation Organization* (ICAO), bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara. Sedangkan. Berdasarkan Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bandar udara merupakan Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang,bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan,serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. (International Civil Aviation Organization (ICAO), 2009).

3.2 Terminal Bandar Udara

Terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat menuju transportasi udara dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia).

Berdasarkan surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit atau transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus dapat menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan.

Maka dapat disimpulkan terminal bandar udara merupakan prasarana pada bandar udara dengan batas tertentu yang digunakan untuk perpindahan penumpang

dari moda transportasi darat ke moda transportasi udara yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan. Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang.

3.3 Sisi Udara

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. KP 635 Tahun 2015 Pasal 1 ayat (11), Sisi udara adalah wilayah bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan public dimana setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasuki wajib melalui pemeriksaan keamanan.

3.4 Apron

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/140/VI/1999 Tentang Persyaratan dan Prosedur Pengoperasian Kendaraan di Sisi udara pada bab 1 ayat (1), *Apron* adalah suatu daerah atau tempat di bandar udara yang telah ditentukan guna menempatkan pesawat udara, menurunkan dan menaikkan penumpang, kargo, pos, pengisian bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat udara.

3.5 Maskapai Citilink

Citilink Indonesia adalah sebuah 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. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan Air Operator Certificate (AOC). Citilink beroperasi dengan 17 pesawat dengan logo, tanda panggil dan seragam baru. Bandara penghubung utama maskapai ini adalah Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya.

Pada Tahun 2001 Garuda Indonesia mendirikan Citilink sebagai Maskapai berbiaya murah dan Citilink mulai beroperasi pertama kali pada 16 Juli menggunakan 2 Pesawat bertipe Fokker F28 yang ditransfer dari armada

Utama Garuda Indonesia. Rute awal maskapai ini adalah dari Surabaya di pulau Jawa ke destinasi yang tidak dilayani oleh Maskapai utama seperti: Yogyakarta (juga di Jawa); Balikpapan di pulau Kalimantan dan Tarakan, di Provinsi Kalimantan Utara, dan Makassar di pulau Sulawesi. Pada akhir tahun 2001 Garuda kembali mentransfer lima armada Fokker-28 untuk memperkuat armada Citilink. Di tahun 2004 Citilink telah melayani sepuluh Destinasi dan saat itu juga Garuda mulai mengganti Fokker 28 Citilink dengan Boeing 737-300. Di Tahun 2008 Garuda Indonesia memberhentikan sementara operasional Citilink, dan beroperasi kembali Pada Januari tahun 2009 setelah semua pesawat Fokker F28 digantikan dengan pesawat yang lebih modern. Pada bulan Juli 2010 operasional Citilink dilakukan oleh dua Boeing 737-300 dan Boeing 737-400.

Tabel 3. 1 Jenis Armada

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320-200	39 unit
Airbus A320-900 NEO	10 unit
Airbus A330-200	2 unit
ATR 72-600	7 unit
Boeing 737-500	8 unit
Total	66 unit

3.6 Keamanan Penerbangan

Menurut UU No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari Tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur (Dairse, 2009).

3.7 Keselamatan Penerbangan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Keselamatan Penerbangan adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

3.8 Ketentuan Waktu *Check-In*

Berdasarkan (PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.) Nomor 185 Tahun 2015, terkait waktu *check-in* yaitu :

a. Pasal 17

Untuk kelancaran proses check-in, batas waktu buka check- in counter sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.

b. Pasal 18 ayat 1

Batas waktu tutup check-in counter sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d yaitu 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan.

3.9 Tiket Penumpang Pesawat

Tiket pesawat adalah bukti perjanjian antara penumpang dan maskapai penerbangan yang memberikan hak kepada penumpang untuk melakukan perjalanan pada waktu dan rute tertentu. (IATA, 2009).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, tiket pesawat merupakan dokumen angkutan udara yang menjadi dasar pengangkutan penumpang, bagasi, dan barang oleh maskapai.

Selain itu, berdasarkan (PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.), Nomor 185 Tahun 2015 tiket pesawat memuat nama penumpang, kode booking, nomor dan jadwal penerbangan, rute, kelas layanan, ketentuan bagasi, harga tiket, serta syarat dan ketentuan pengangkutan sebagai perlindungan hak penumpang.

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam menjalankan *On The Job Training* (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya berada di lima lokasi area kerja di Bandara Internasional Yogyakarta yaitu Unit *Customer Service*, *Check in Counter*, *Boarding Gate*, *Operation/Ramp/Avsec/Cargo* dan *Baggage Service/Lost & Found*.

4.1.1 Counter Check-In (CIC)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 185 Tahun 2015 *Check In Counter* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. *Check-in counter* merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan kepada penumpang di bandar udara. Dengan meningkatnya jumlah pengguna transportasi udara saat ini, menuntut para petugas *check-in counter* untuk meningkat kualitas pelayanan dan kemampuan individu agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Performa *counter check-in* harus betul baik dan tepat waktu dalam melayani calon penumpang. Pelayanan pada proses *check-in* meliputi proses pendaftaran dan lapor diri bagi penumpang yang akan berangkat menggunakan pesawat pada sebuah maskapai di satu bandara. Ketentuan waktu buka *counter check-in* adalah 2 jam pesawat berangkat, batas waktu lamanya menunggu *check-in* per penumpang adalah 20 menit, kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang adalah 2 menit 30 detik dan ketentuan waktu tutup *counter checkin* adalah 30 menit sebelum jadwal keberangkatan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 38 tahun 2015. Ketepatan waktu dalam proses *check-in* merupakan salah satu nilai keberhasilan bagi maskapai dalam melayani penumpang yaitu waktu menunggu dalam antrian tidak boleh lebih dari 20 menit dan untuk proses pelayanan *check-in* paling lama 2 menit 30 detik karena jika yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan maka waktu proses *check-in* akan memakan lebih waktu lebih lama. Sedangkan, aturan

batas waktu *check-in* tersebut diberlakukan untuk dapat memastikan keamanan pesawat terbang sebelum dan selama dalam penerbangan. Selanjutnya, 30 menit merupakan waktu yang dibutuhkan oleh pihak maskapai dalam mempersiapkan semua dokumen atau *manifest* penerbangan dan kesiapan dokumen tersebut hanya bisa disiapkan setelah *counter check-in* ditutup. Oleh karena itulah, pelayanan waktu *check-in* harus sesuai dengan regulasi yang ada untuk mempertahankan kepuasan calon penumpang pesawat. Peraturan yang dipakai dalam penelitian ini adalah acuan Peraturan Menteri No. 38 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Berjadwal Dalam Negeri.

Citilink Indonesia telah menyediakan fasilitas *check-in* yang mempermudah penumpangnya. Diantaranya adalah *Counter Check-In*, *Web Check-In*, dan *Self Check-In*. Fasilitas *Counter Check-In* dan *Self Check-In* dapat dilakukan di Bandara. Sedangkan *Web Check-In* dapat diakses melalui *gadget* penumpang sendiri.

4.1.2 Boarding Gate

Proses yang dilakukan saat berada di *gate* adalah *boarding*. Oleh karena itu, penumpang akan menjalani serangkaian prosedur yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Proses di *gate* juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Petugas di *gate* akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri yang akan di input ke dalam sistem untuk kemudian dicocokkan dengan jumlah penumpang yang telah melewati proses *check-in* sebelum mereka akhirnya diizinkan untuk naik ke pesawat. Petugas di *gate* juga berperan dalam melakukan *sweeping* pada *cabin baggage* yang melebihi ketentuan dimensi dan berat 7 kg yang dibuktikan dengan alat *baggage test unit* sehingga harus dibagaskan. Kemudian memberi label *late baggage*, dan mengantarnya ke petugas *ramp* untuk di *loading* ke kompartemen pesawat, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih optimal serta efisiensi penggunaan ruang dan kapasitas pada *cabin head rack*.

Petugas di *gate* akan melayani *special pax* seperti mengantar jemput penumpang dengan *wheel chair* dari dan ke pesawat, mengantar *unaccompanied minor* atau anak-anak yang bepergian tanpa didampingi orang dewasa dari turun pesawat hingga bertemu penjemputnya.

4.1.3 *Operation/Ramp*

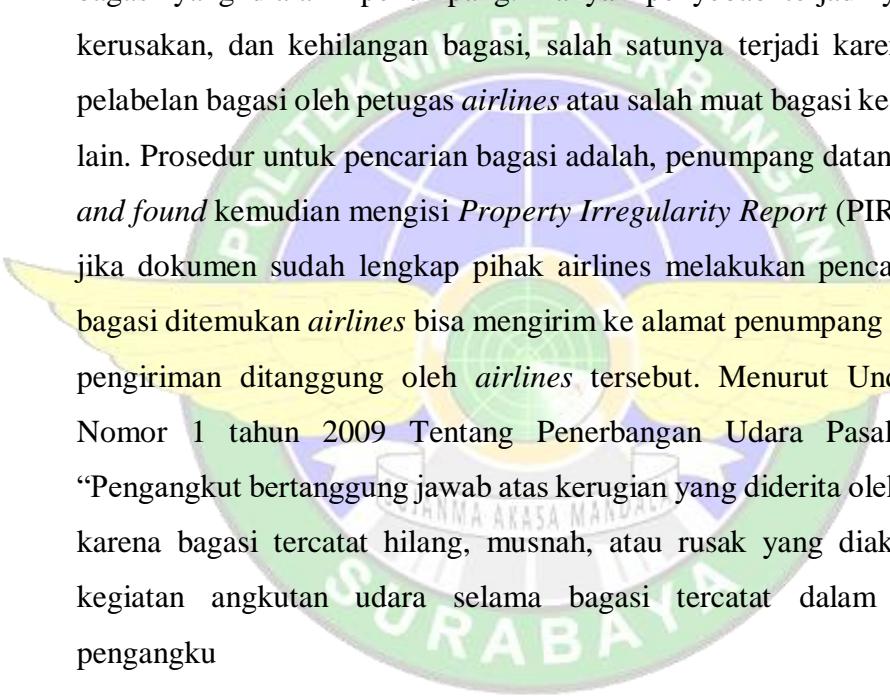
Ruang *flop* atau *flight operations* merupakan pusat dari operasi penerbangan dimana ruang ini menjadi tempat personil FOO untuk mengatur jadwal slot penerbangan serta mengurus pemberkasan atau dokumen yang diperlukan dalam kelancaran pelaksanaan penerbangan. FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ketempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien.

Petugas *Flight Operation* umumnya memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban Flight Operation ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet*, *Flight Plan*, dsb.). Sebelum melaksanakan penerbangan, terdapat beberapa dokumen yang harus dipersiapkan antara lain: *Flight Document* berupa *flight plan*, NOTAM, *flight clearance*, MEL, *weather report*, NOTOC, *Flight Approval*, *General declaration/gendec* atau *manifest*; dan *route manual* berupa *aerodrome information*, *regulation book*, dan *route facility chart*.

Namun, petugas *Flight Operation* PT Citilink Indonesia Station Yogyakarta hanya menangani *Flight Planning* dan juga *weather*. Sedangkan untuk pengisian *loadsheets* menjadi tanggung jawab pihak PT GAPURA. Serta dalam hal *briefing* dengan para pilot pada saat *pre-flight*, FOO di Citilink Station Yogyakarta ditangani oleh pihak dari PT GAPURA.

4.1.4 *Lost and Found Baggage (LL)*

Petugas *lost and found* bertanggung jawab untuk mengecek adanya kehilangan barang di area bandara. Mereka juga mempunyai tugas untuk



menerima laporan kehilangan, mengumumkannya, dan berusaha menemukan solusi agar barang tersebut bisa ditemukan. *Lost and Found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian di mana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami irregularities. Hal yang paling penting di sini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya terjadi karena kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airlines* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit *lost and found* kemudian mengisi *Property Irregularity Report* (PIR) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airlines* melakukan pencarian. Setelah bagasi ditemukan *airlines* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airlines* tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan Udara Pasal 144 yaitu, “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat dalam pengawasan pengangku

4.1.5 Customer Service (CS)

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

tiga hal yang paling utama yaitu:

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

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

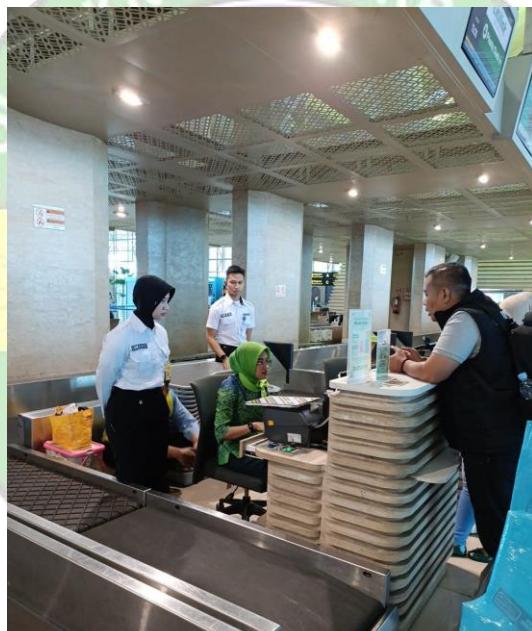
1. Memberikan informasi ke penumpang tentang persediaan tempat duduk yang tersedia.
2. Melakukan reservasi tiket.
3. Melakukan penjadwalan ulang tiket.
4. Memberikan informasi tentang jadwal penerbangan dan ke gate berapa.
5. Dan memberikan informasi tentang harga tiket beserta ketentuan-ketentuan yang lainnya.

4.2 Jadwal OJT

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandara Internasional Yogyakarta di Maskapai Citilink dilakukan selama kurang lebih dua bulan dimulai dari tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 yang terdiri dari unit *Customer Service*, *Check in Counter*, *Boarding Gate*, *Operation/Ramp/Avsec/Cargo* dan *Baggage Service/Lost & Found*. Untuk jadwal *On The Job Training* yaitu 5 hari kerja dan 2 hari libur. Yang dapat lebih lengkapnya terlampir di lampiran 1

4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di area keberangkatan Bandara Yogyakarta, penulis menemukan bahwa salah satu permasalahan utama dalam pelayanan penumpang Maskapai Citilink adalah masih rendahnya pemahaman penumpang terhadap ketentuan waktu *check-in*. Kondisi ini terlihat dari banyaknya penumpang yang datang ke bandara mendekati atau bahkan melewati batas waktu *check-in* yang telah ditentukan oleh maskapai. Akibatnya, terjadi antrean panjang di *counter check-in* maupun *boarding gate*, keterlambatan dalam proses keberangkatan, hingga penumpang yang harus ditolak naik pesawat karena melewati waktu yang ditetapkan. Situasi ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan penumpang, tetapi juga mengganggu alur operasional petugas di lapangan serta menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.



Gambar 4. 1 Penumpang yang Datang saat batas waktu *check-in* hampir habis

Padahal, ketentuan mengenai batas waktu *check-in* telah diatur secara jelas oleh masing-masing maskapai dan diperkuat melalui regulasi yang berlaku. Maskapai Citilink, misalnya, menetapkan bahwa penumpang harus melakukan *check-in* paling lambat 45 menit sebelum waktu keberangkatan untuk penerbangan domestik, sebagaimana tercantum dalam ketentuan layanan penumpang mereka. Ketentuan ini sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan dan Pelayanan di Bandar Udara. Dalam peraturan tersebut, maskapai

dan pengelola bandara berkewajiban untuk menjamin pelayanan yang tertib dan efisien bagi seluruh penumpang. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang tidak mengetahui secara pasti batas waktu *check-in*, atau memiliki anggapan keliru bahwa mereka tetap bisa dilayani walaupun datang mendekati waktu keberangkatan.



Gambar 4. 2 Penumpang Menanyakan Proses *Check-in* Setelah Counter Tutup

Permasalahan ini tidak hanya disebabkan oleh kurangnya perhatian dari penumpang, tetapi juga karena masih minimnya upaya sosialisasi langsung dari maskapai maupun pihak bandara. Informasi mengenai batas waktu *check-in* umumnya hanya disampaikan melalui tiket, aplikasi, atau pengumuman visual yang tidak selalu diperhatikan oleh penumpang. Kurangnya pendekatan secara langsung dari petugas kepada penumpang mengenai pentingnya datang lebih awal juga menjadi salah satu faktor penyebab. Ketidaktahuan ini menimbulkan berbagai masalah, seperti penumpang yang merasa dirugikan karena tidak diperbolehkan *check-in*, hingga konflik dengan petugas yang sebenarnya hanya menjalankan prosedur sesuai standar operasional. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih efektif dalam penyampaian informasi waktu *check-in*, baik melalui media digital, papan pengumuman yang mencolok, maupun interaksi langsung oleh petugas di area keberangkatan. Dengan meningkatnya pemahaman penumpang terhadap

waktu *check-in*, diharapkan proses keberangkatan dapat berjalan lebih tertib, efisien, dan tanpa hambatan yang merugikan berbagai pihak.

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan kurangnya pemahaman penumpang mengenai ketentuan waktu *check-in* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, diperlukan langkah-langkah penyelesaian yang terstruktur dan berkelanjutan. Strategi penyelesaian ini mencakup peningkatan efektivitas informasi, penguatan komunikasi langsung, serta pemanfaatan media digital secara optimal. Dengan pendekatan yang lebih informatif dan komunikatif, diharapkan penumpang dapat lebih memahami pentingnya datang tepat waktu dan mematuhi batas *check-in* yang telah ditetapkan. Adapun beberapa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efektivitas Informasi Waktu *Check-in* di Area Bandara

Informasi mengenai batas waktu *check-in* yang ditempatkan di area publik bandara sering kali kurang diperhatikan oleh penumpang. Oleh karena itu, perlu dilakukan optimalisasi desain dan penempatan media informasi. Papan pengumuman harus menampilkan batas waktu *check-in* secara mencolok dengan huruf besar, warna kontras, dan ilustrasi visual yang menarik. Penempatan juga harus berada di titik strategis seperti pintu masuk terminal, jalur antrean *check-in*, dan dekat meja layanan pelanggan. Selain itu, informasi ini dapat ditampilkan dalam bentuk video pendek yang diputar secara berulang di layar digital yang tersebar di area keberangkatan, sehingga dapat menarik perhatian penumpang dan meningkatkan kesadaran waktu.

2. Optimalisasi Sistem Peringatan Waktu Melalui Media Digital

Banyak penumpang yang mengabaikan informasi digital karena terkesan seperti promosi umum. Oleh karena itu, penyampaian pesan terkait waktu *check-in* perlu dibuat lebih personal, singkat, dan informatif. Misalnya, pengingat waktu *check-in* dapat dikirim melalui SMS atau notifikasi aplikasi Citilink dengan format yang jelas seperti: "*Check-in Citilink ditutup 45 menit sebelum keberangkatan. Datang lebih awal untuk menghindari penolakan boarding.*" Pesan ini juga dapat dilengkapi dengan ikon atau gambar jam, serta dikirim secara berulang menjelang keberangkatan. Penumpang akan

- lebih cenderung memperhatikan pesan yang bersifat spesifik dan memiliki urgensi waktu.
3. Penguatan Peran Petugas dalam Edukasi dan Pengarahan Langsung
- Petugas yang berada di area keberangkatan, khususnya di jalur *check-in* dan *boarding*, harus dilibatkan secara aktif dalam menyampaikan informasi kepada penumpang. Mereka perlu diberi arahan agar secara proaktif mengingatkan batas waktu *check-in*, khususnya kepada penumpang yang terlihat baru tiba saat waktu keberangkatan sudah dekat. Selain itu, petugas frontliner juga harus mampu menjelaskan konsekuensi dari keterlambatan *check-in*, seperti penolakan *boarding* dan pembatalan tiket. Pelatihan komunikasi petugas secara berkala sangat penting agar pesan yang disampaikan tetap tegas namun tetap sopan dan persuasif.
4. Penambahan Sistem pada *Self Check In* yang Memberikan Informasi Waktu
- Untuk memperkuat pemahaman waktu kepada penumpang, sistem antrian digital seperti mesin *check-in* mandiri dapat dimodifikasi untuk menampilkan sisa waktu hingga batas *check-in* berakhir. Misalnya, setelah penumpang mencetak *boarding pass* di *self check in*, muncul pesan “Sisa waktu *check-in*: 25 menit.” Dengan sistem ini, penumpang akan lebih sadar terhadap waktu yang tersisa dan dapat mempercepat proses *check-in* secara mandiri.
- Dengan diterapkannya langkah-langkah tersebut secara konsisten, diharapkan masalah keterlambatan *check-in* akibat kurangnya pemahaman penumpang dapat diminimalkan. Penumpang menjadi lebih sadar dan disiplin terhadap waktu, proses keberangkatan berjalan lebih tertib dan efisien, serta pelayanan di bandara dapat meningkat baik dari sisi operasional maupun kenyamanan.
5. Pembuatan Benner *Check-In*
- Rancangan desain *check-in* merupakan perencanaan visual dan alur pelayanan untuk mempermudah penumpang dalam melaksanakan proses *check-in* sebelum keberangkatan. Desain ini meliputi penataan area *check-in*, pembuatan banner alur *check-in*, penempatan mesin *check-in* mandiri, dan penunjuk arah yang jelas agar penumpang dapat memahami tahapan *check-*

in dengan mudah.

Dalam rancangan ini, alur *check-in* dimulai dari pemeriksaan tiket dan identitas, penimbangan bagasi kabin dan bagasi tercatat, pemilihan kursi jika diperlukan, hingga penerbitan *boarding pass* dan penyerahan bagasi tercatat di konter. Desain dibuat dengan warna dan ikon yang mudah dikenali penumpang, dilengkapi tulisan yang jelas serta diletakkan pada titik strategis seperti pintu masuk terminal dan area antrean. Dengan rancangan desain check-in yang baik, proses keberangkatan dapat berjalan lebih tertib, cepat, dan mengurangi risiko antrean panjang di area *check-in*. Desain benner berada di lampiran 4.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna Manajemen Transportasi Udara di Bandara Internasional Yogyakarta berada di Maskapai Citilink. Dimana Taruna mendapatkan pengalaman terjun secara langsung untuk belajar dan praktik tugas dan tupoksi pada setiap unit. Dengan pelaksanaan kegiatan selama 2 bulan penulis mendapat banyak ilmu bermanfaat yang sebelumnya belum dipelajari selama proses pembelajaran di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) juga memberikan gambaran menangani dinamika di dunia kerja serta mengembangkan soft skill Taruna secara tidak langsung.

Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), penulis menemukan permasalahan terkait kurangnya pemahaman penumpang terhadap ketentuan waktu *check-in* pada maskapai Citilink. Permasalahan ini muncul akibat terbatasnya penyampaian informasi yang efektif, baik dalam bentuk visual di area keberangkatan, notifikasi digital yang kurang menarik perhatian, maupun kurangnya edukasi langsung dari petugas di lapangan. Akibatnya, sejumlah penumpang datang melebihi batas waktu *check-in*, sehingga tidak dapat dilayani, yang pada akhirnya menimbulkan keterlambatan proses keberangkatan, kepadatan antrean, dan ketegangan antara penumpang dan petugas. Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan strategi penyampaian informasi yang lebih komunikatif dan berorientasi pada penumpang, seperti perbaikan desain media informasi waktu *check-in*, penguatan sistem notifikasi digital menjelang keberangkatan, serta peningkatan peran petugas dalam memberikan edukasi langsung. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran penumpang, mendorong kedisiplinan waktu, serta mendukung kelancaran operasional penerbangan secara keseluruhan.

5.2 Saran

Besar harapan penulis dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberikan informasi mengenai permasalahan – permasalahan yang ada pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta umumnya dan unit *Check In* khususnya. Penulis berharap adanya tidak lanjut dari PT Citilink Indonesia khususnya di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan

mempertimbangkan perumusan penyelesaian masalah yang ada.

Untuk menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ke depannya beberapa hal yang dapat disampaikan oleh penulis secara khususnya ditunjukkan kepada Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan umumnya kepada Politeknik Penerbangan Surabaya.

1. Pembekalan ilmu yang lebih maksimal untuk mempersiapkan Taruna dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) sesuai dengan unit yang akan menjadi tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Waktu dalam pelaksanaan OJT yang diharapkan dapat lebih dari 2 bulan, mengingat unit pelaksanaan OJT yang lebih dari satu dan pengoptimalan dalam praktek di lapangan.
3. Disarankan agar pembuatan PAS bandara dilakukan satu bulan sebelum pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) untuk menghindari keterlambatan proses administrasi, sehingga peserta OJT dapat menjalankan kegiatan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
4. Dalam pelaksanaan OJT penting bagi Taruna untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di setiap unit di Bandar Udara sehingga dapat menjadi pedoman dalam menjalankan praktek secara langsung.
5. Selama pelaksanaan OJT tiap Taruna diharapkan dapat berperan aktif bertanya terkait hal – hal yang belum dipahami, serta selalu berkoordinasi setiap kali melaksanakan tugas lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dairse. (2009). No TitleФормирование парадигмальной теории региональной экономики. *Экономика Региона, Kolisch 1996*, 49–56.
- Hidayat, A. (2019). PENGADAAN TANAH UNTUK PEMBANGUNAN BANDARA INTERNATIONAL DI KULON PROGO. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 11*(1), 1–14.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2009). Annex 14 - Aerodrome Design and Operations. In *International Civil Aviation Organization: Vol. I* (Issue July).
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang. (2024). Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13 Tahun 2024 Tentang Rencana Detail Tata Ruang Wilayah Perencanaan Perkotaan Tuban. *Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13 Tahun 2024 Tentang Rencana Detail Tata Ruang Wilayah Perencanaan Perkotaan Tuban*, 1–161.
- Kurnianto, B., Novi Mediaswati, C., Meidiva Putri, S., Rafi Yanuar, Z., Anhar, F., & Putri Shafrialni, R. (2023). Analisa Penambahan Automatic Damper Pada Jalur Supply Ahu (Air Handling Unit) Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Teknik Mekanikal Bandar Udara, 01*(03), 175–184.
- PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA.** (n.d.).
- Perhubungan, M. (2021). *PM 49 TAHUN 2021 TENTANG PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI PERLENGKAPAN KAPAL DAN KOMPONEN KAPAL*.
- Rahman, N., & Fakhrudin, A. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Transportasi Terhadap Minat Pengguna Jasa Layanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan, 6*(1), 1156–1164.
- Umar, S. H. (2020). Analisis Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Yogyakarta International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara, 13*(1), 52–64.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009.* (n.d.). Retrieved February 28, 2025, from <https://jdih.kemenhub.go.id/peraturan/detail?data=KKC5vBI4RScFaotRYjvNO34UooqtV0Gnr8hdm7SGsEpF4DuW3MFUyYB8Qp6kNnmOFn4pAtoSJoeht4kqm8a4viZE8Vyoqc020sT8cNdGBPrgBBHCY8969tUt5CHQoCBUl4uh4yew2dnkvdA6TRLMDfFbvF>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal *On The Job Training*



MAY 2025

NO	NAME	WED	THU	FRI	SAT
		28	29	30	31
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	Clarisa 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	Fadillah 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 : 07.000
 CHECK OUT : 15.00 (NORMAL OPS)

JUNE 2025

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

JUL 2025

NO	NAME	TUE	WED	THU	FRI
		1	2	3	4
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	Clarisa 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	Fadillah Eka Febrianti	OPS	OPS	OPS	OPS
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL

Lampiran 2 Kegiatan *On The Job Training*



Check in Counter



Operation/Ramp



Boarding Gate



Customer Service



Baggage Service/Lost & Found

Pasal 17

Untuk kelancaran proses *check-in*, batas waktu buka *check-in counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.

Pasal 18

- (1) Batas waktu tutup *check-in counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d yaitu 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan.



Citilink

PASTIKAN ANDA DATANG TEPAT WAKTU UNTUK CHECK-IN



- **Check-in counter dibuka 2 jam sebelum keberangkatan**
- **Check-in counter ditutup 30 menit sebelum keberangkatan**

Lampiran 5 Logbook *On The Job Training*

	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan : <u>Mei</u>
			Minggu Ke-5 (Ke-Lima)
A. UNIT KERJA : CHECK-IN COUNTER			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SELASA	27-05-25	Mempelajari alur pelayanan di check-in counter. Membantu penumpang lansia dan disabilitas untuk proses check-in dan mendampingi hingga ke ruang tunggu menggunakan kursi roda.	
RABU	28-05-25	Mengamati prosedur check in dengan memastikan boarding pass dan identitas penumpang sudah sesuai	
KAMIS	29-05-25	Melayani penumpang di check-in counter, termasuk penimbangan bagasi, pencocokan data tiket dan identitas, serta pencetakan boarding pass.	
JUMAT	30-05-25	Melakukan pengawasan antrean penumpang dan memberi arahan untuk efisiensi check-in. Menginformasikan berat maksimal bagasi kabin dan bagasi tercatat kepada penumpang.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui apa saja yang tugas dari seorang checkin counter 2. Mempelajari pemilihan seat pada sistem Go Now			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): 			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 MUHAMMAD FAJAR		 CLARISA CORNELISIA VANKA SUPARNO	

Halaman | 2

	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : <u>Juni</u> Minggu Ke-1 (Ke- Satu)
A. UNIT KERJA : BOARDING GATE		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	02-06-25	Mempelajari alur kerja di area boarding gate dan membantu untuk manajemen boarding sesuai dengan urutan seat number agar proses boarding berjalan tertib dan tepat waktu.
SELASA	03-06-25	Memastikan setiap penumpang memiliki boarding pass dan kartu identitas yang valid sebelum masuk ke pesawat.
RABU	04-06-25	Mengatur alur antrean penumpang menuju pesawat dan memberikan arahan kepada penumpang lansia dan berkebutuhan khusus.
KAMIS	05-06-25	Melakukan swaping bagasi kepada penumpang yang mebawa bagasi kabin yang melebihi dari 7 kg
JUMAT	06-06-25	Membantu mencatat nomor kursi dan sequence boarding.
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Memahami proses boarding dan pengelompokan penumpang berdasarkan grup. 2. Menguasai prosedur pemeriksaan dokumen penumpang sebelum naik ke pesawat.		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
		CLARISA CORNELISIA VANKA SUPARNO
MUHAMMAD FAJAR		

	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan : <u>Juni</u> Minggu Ke-2 (Ke-Dua)		
A. UNIT KERJA : Operation					
HARI	TANGGAL	KEGIATAN			
SENIN	09-06-25	Mengobservasi dan perkenalan lingkungan kerja pada unit operatioan, mulai dari pesawat mendarat hingga pesawat berangkat			
SELASA	10-06-25	Mengamati tentang koordinasi antara petugas ramp dan pertamina dalam hal refuelling.			
RABU	11-06-25	Mempelajari tentang tugas dan tanggung jawab seorang FOO dan Loadsheeter			
KAMIS	12-06-25	Melakukan check apron Bersama petugas ground handling pada saat sebelum pesawat memasuki apron.			
JUMAT	13-06-25	Mengamati bagaimana penanganan bagasi yang sudah tercatat namun penumpang belum memasuki pesawat.			
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN					
1. Memahami kegiatan yang dilakukan oleh ramp officer saat pesawat landing dan take off 2. Memahami alur pembuatan loadsheet, briefing pilot dan refuelling					
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):					
D. PENGESAHAN					
Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna				
 MUHAMMAD FAJAR	 CLARISA CORNELISIA VANKA SUPARNO				

	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		<u>Bulan :</u> <u>Juni</u> <u>Minggu Ke-3</u> <u>(Ke-Tiga)</u>		
A. UNIT KERJA : Lost and Found Lugagge					
HARI	TANGGAL	KEGIATAN			
SENIN	16-06-25	Mengamati serta perkenalan lingkungan kerja pada area Lost and Found Lugagge			
SELASA	17-06-25	Melakukan pengecekan bagasi penumpang dengan mencocokan nomor pada label tag			
RABU	18-06-25	Mempelajari tentang bagaimana jika terdapat laporan bagasi hilang menggunakan sistem DCTC			
KAMIS	19-06-25	Memberikan arahan kepada penumpang tentang bagaimana proses pengambilan bagasi			
JUMAT	20-06-25	Melayani penumpang saat bertanya tentang pintu keluar untuk menuju ke kereta bandara			
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN					
1. Memahami alur pengambilan bagasi					
2. Memahami bagaimana melakukan pencocokan label tag pada bagasi					
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):					
D. PENGESAHAN					
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna			
 MUHAMMAD FAJAR		 CLARISA CORNELISIA VANKA SUPARNO			

	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		<u>Bulan :</u> <u>Juni</u> <u>Minggu Ke-4</u> <u>(Ke-Empat)</u>		
A. UNIT KERJA : Costumer Service					
HARI	TANGGAL	KEGIATAN			
SENIN	23-06-25	Perkenalan lingkungan kerja pada area Costumer Service			
SELASA	24-06-25	Memberikan pelayanan kepada calon penumpang tentang jadwal penerbangan			
RABU	25-06-25	Mengarahkan penumpang tentang proses check-in			
KAMIS	26-06-25	Mempelajari sistem Skyspeed untuk reservasi dan reschedule			
JUMAT	27-06-25	Memberikan informasi kepada penumpang yang membutuhkan terkait penerbangan pada maskapai Citilink			
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN					
1. Memahami bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada para calon penumpang					
2. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan penumpang					
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):					
D. PENGESAHAN					
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna			
 MUHAMMAD FAJAR		 CLARISA CORNELISIA VANKA SUPARNO			