

**OPTIMALISASI PROSES *SWEEPING* BAGASI CITILINK  
UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL  
PENERBANGAN**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**FAISHAL ZAIDAN TIFTAZANI**

**NIT. 30622035**

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

**2025**

**OPTIMALISASI PROSES *SWEEPING* BAGASI CITILINK  
UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL  
PENERBANGAN**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**FAISHAL ZAIDAN TIFTAZANI**

**NIT. 30622035**

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### OPTIMALISASI PROSES *SWEEPING* BAGASI CITILINK UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL PENERBANGAN

Disusun Oleh:

FAISHAL ZAIDAN TIFTAZANI

NIT. 30622035

Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara

Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Supervisor

**KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.**  
NIP. 303302

Dosen Pembimbing

**AHMAD MUSADEK, S.T., M.T.**  
NIP.19800522 200012 1 001

Mengetahui,  
Station Manager P.T. Citilink Indonesia  
Station Denpasar

**KADEK MEGA HARTAWAN**  
NIP. 301731

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota




**HENDY SAPTO DWINANTO**  
NIP. 300252



**FATHURRAHIM**  
NIP. 301125



**AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.**  
NIP. 19680217 199102 1 001



Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah dilaksanakan mulai tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 ini dapat terselesaikan.

Laporan ini disusun oleh siswa yang melaksanakan *On the Job Training* (OJT) sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program *On the Job Training* serta sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan yang telah dikerjakan.

Dengan dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) ini, diharapkan taruna dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di antaranya, taruna dapat mengenal dunia kerja secara langsung, mengaplikasikan materi yang telah dipelajari dalam praktik nyata, serta memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang penerbangan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada :

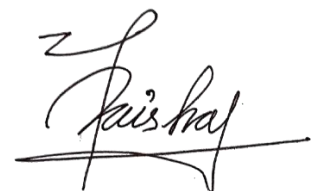
1. Bapak Muh. Chafidhin dan Ibu Khoirotul Badiyah selaku kedua orang penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi baik material maupun spiritual;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia;
4. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara;



6. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT., selaku dosen pembimbing *On the Job Training* (OJT);
7. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku supervisor On The Job Training (OJT) PT Citilink Indonesia Station Denpasar.;
8. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
9. Seluruh senior dan pegawai PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah memberikan ilmu dan bimbingan;
10. Rekan-rekan program studi Manajemen Transportasi Udara angkatan ke-8 yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan moral;
11. Rekan-rekan yang melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, atas kerjasama dan kebersamaannya;
12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dan selama menyusun laporan *On the Job Training* (OJT).

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan berguna khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Badung, 25 Juli 2025

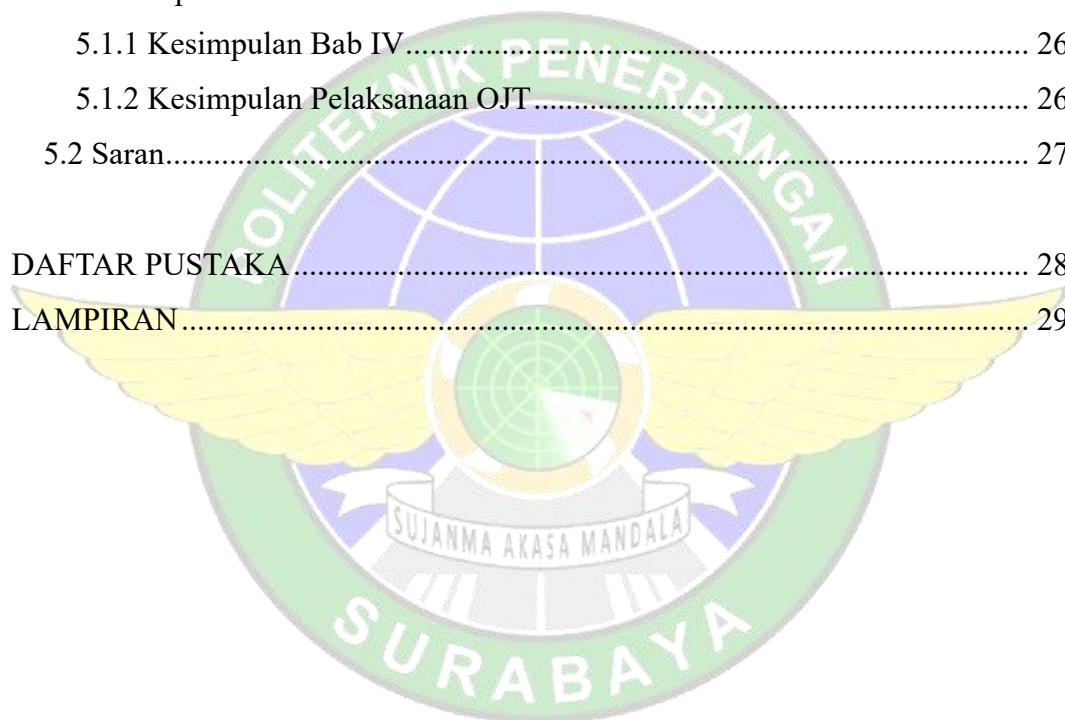


Faishal Zaidan Tiftazani  
NIT. 30622035

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
 BAB 1 PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OJT.....	2
1.3 Maksud dan Manfaat.....	3
 BAB II PROFIL LOKASI OJT.....	 5
2.1 Gambaran Umum Lokasi OJT .....	5
2.2 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia .....	5
2.3 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	7
2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	7
2.3.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia .....	8
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia.....	8
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar .....	9
 BAB III TINJAUAN TEORI .....	 10
3.1 Maskapai Penerbangan.....	10
3.2 Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (LCC) .....	11
3.3 Bagasi.....	12
3.4 Optimalisasi.....	13
3.5 Sweeping Bagasi .....	13
 BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> .....	 14
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	14

4.1.1 <i>Customer Service</i> .....	14
4.1.2 Check-in Counter .....	15
4.1.3 <i>Boarding Gate</i> .....	15
4.1.4 <i>Lost Luggage</i> .....	16
4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT .....	17
4.3 Permasalahan.....	21
4.4 Penyelesaian Masalah .....	23
 BAB V KESIMPULAN .....	 26
5.1 Kesimpulan .....	26
5.1.1 Kesimpulan Bab IV .....	26
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT .....	26
5.2 Saran.....	27
 DAFTAR PUSTAKA .....	 28
LAMPIRAN .....	29





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Citilink.....	9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi .....	9
Gambar 4. 1 jadwal kegiatan OJT.....	17
Gambar 4. 2 Ukuran Bagasi Kabin .....	21
Gambar 4. 3 Antrean panjang saat boarding.....	23
Gambar 4. 4 tidak adanya petugas sweeping .....	23



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Data Identitas PT Citilink Indonesia .....	7
Tabel 4. 1 Tabel kegiatan OJT .....	17



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT**

*On the Job Training* (OJT) adalah latihan kerja mengaplikasikan pengetahuan dan ilmu yang didapat selama menjalani Pendidikan program studi Manajemen Transportasi Udara sesuai dengan tingkat Pendidikan masing-masing selama waktu yang ditetapkan. *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk mengukur tingkat kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh pendidikan akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa. 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.

*On the Job Training* (OJT) kedua ini dilaksanakan di maskapai pada bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya, dan penulis melaksanakan kegiatan *On the Job Training* di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai 4 Juli 2025.

*On the Job Training* (OJT) merupakan praktek kerja di lapangan sebagai sarana penerapan ilmu yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) ini, pada dasarnya taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah diserap selama menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya, yang kemudian dipraktekkan dan diimplementasikan dengan situasi yang sebenarnya di lapangan. dengan cara menganalisa serta mengambil keputusan cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

Dalam operasional penerbangan, efisiensi dan ketepatan waktu merupakan dua hal yang sangat penting guna memastikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang. Salah satu aspek pendukung kelancaran operasional tersebut adalah proses penanganan bagasi kabin yang sesuai dengan ketentuan maskapai. Seiring dengan tingginya mobilitas penumpang dan beragamnya kebiasaan membawa barang bawaan ke dalam kabin, maskapai perlu melakukan pemeriksaan tambahan terhadap ukuran dan berat bagasi kabin, agar sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan. Di maskapai Citilink, khususnya pada operasional di Bandara I Gusti Ngurah Rai, pemeriksaan tambahan tersebut atau yang dikenal sebagai sweeping bagasi umumnya dilakukan menjelang keberangkatan di area boarding gate.

Praktik ini bertujuan untuk menjaga ketertiban dan keselamatan kabin, namun pada kenyataannya pelaksanaannya di titik akhir menjelang boarding menghadirkan tantangan tersendiri. Salah satu tantangan tersebut adalah terbatasnya waktu untuk melakukan pemeriksaan menyeluruh, terutama pada saat penerbangan padat atau ketika waktu boarding sudah mepet. Dalam beberapa situasi, hal ini membuat proses sweeping tidak selalu dapat dijalankan secara optimal. Di sisi lain, terdapat juga kendala teknis terkait penerapan biaya kelebihan bagasi, yang dalam praktiknya bisa berbeda tergantung pada kondisi operasional di lapangan. Hal ini tentunya menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depan. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul “OPTIMALISASI PROSES SWEEPING BAGASI CITILINK UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL PENERBANGAN” sebagai topik laporan, untuk mengkaji potensi pengembangan alur sweeping yang lebih sistematis, konsisten, dan terintegrasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan penerbangan.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan OJT**

Berikut ini adalah dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 99 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

### **1.3 Maksud dan Manfaat**

Adapun maksud dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari lingkungan tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT).
2. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara (MTU) di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
3. Mengetahui apa saja peran dan fungsi kerja dari unit dan fasilitas yang terdapat di lokasi *On the Job Training* (OJT).
4. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar.
5. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.



Manfaat dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kegiatan kerja yang dilakukan saat memasuki dunia kerja nantinya dengan berpedoman pada pengalaman saat On the Job Training (OJT).
2. Mengetahui atau mempraktikan secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat On the Job Training (OJT).
3. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan pendidikan.
4. Mengetahui masalah-masalah yang ada di dunia kerja serta cara bagaimana penyelesaiannya.



## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Gambaran Umum Lokasi OJT**

Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan bertarif rendah (low-cost carrier) di Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia. Citilink melayani penerbangan domestik dan internasional dengan jaringan rute yang luas dan frekuensi penerbangan tinggi. Sebagai maskapai LCC (Low-Cost Carrier), Citilink berkomitmen untuk memberikan layanan penerbangan yang efisien, aman, dan terjangkau kepada masyarakat.

#### **2.2 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia**

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler.

PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011.

Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012,

Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".

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, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan TripAdvisor Traveler's Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

## 2.3 Data Umum PT. Citilink Indonesia

### 2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Data Identitas PT Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT.Citilink Indonesia
Didirikan	6 Januari 2009
Tahun beroperasi komersial	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121</li><li>2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.</li></ol>
Dasar hukum pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan tujuan	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/ komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk 10 menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/ mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
Jumlah pegawai station Denpasar	48 pegawai
Jumlah armada	A330-900 NEO : 2 unit

	A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500: 1 unit
Rute penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB HLP-UPG-KJT-LBJ Rute Internasional: DPS-DIL-PER

### 2.3.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

#### 1. VISI

*“World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia.”* Yang mempunyai arti menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Maskapai ini menginginkan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa senang dan puas dalam hal pelayanan. Selain itu, maskapai Citilink juga menjadi on time performance nomer 10 terbaik di dunia.

#### 2. MISI

*“Improving the quality of people’s life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standart 11 through the touch of Indonesian hospitality.”* Yang artinya 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 mencirikan keramahaman Indonesia.

### 2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia



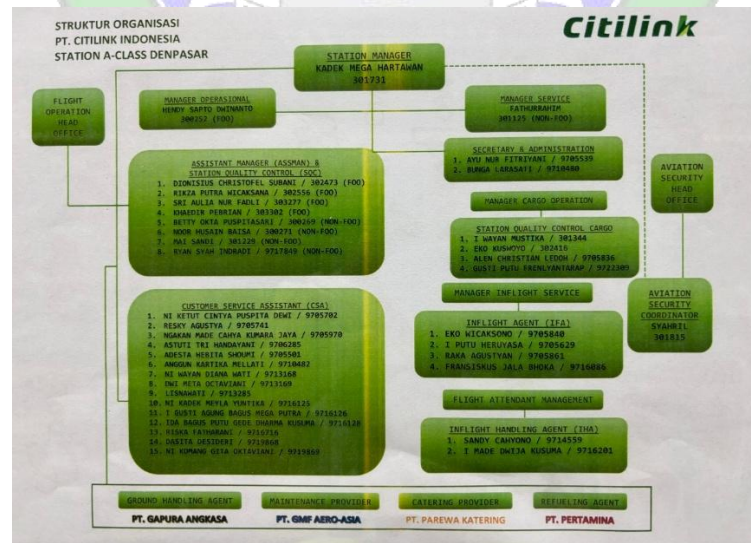


Gambar 2. 1 Logo Citilink

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman. Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah langkah yang sederhana (Simple), ringkas (Prompt) dan sopan (Polite).

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

## 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Maskapai Penerbangan**

Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan atau usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga. Pengangkut pada pengangkutan udara adalah perusahaan atau maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran. Menurut (Dyahjatmayanti, 2015) Maskapai penerbangan merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi udara, yang bertugas menyediakan layanan penerbangan bagi penumpang maupun pengangkutan barang dari satu tempat ke tempat lainnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 membedakan jenis-jenis angkutan udara sebagai berikut:

1. Angkutan udara bukan niaga  
Angkutan udara bukan niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.
2. Angkutan udara dalam negeri  
Angkutan udara dalam negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Angkutan udara luar negeri  
Angkutan udara luar negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara di dalam negeri ke bandar udara lain di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebaliknya.

4. Angkutan udara niaga

Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Kegiatan angkutan udara niaga dapat dilakukan secara berjadwal dan/atau tidak berjadwal oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional dan/atau asing untuk mengangkut penumpang dan kargo atau khusus mengangkut kargo.

5. Angkutan udara perintis

Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh mode transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan.

### **3.2 Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (LCC)**

Maskapai penerbangan bertarif rendah atau Low Cost Carrier (LCC) merupakan jenis maskapai yang menawarkan harga tiket lebih murah kepada penumpang, dengan mengurangi atau meniadakan beberapa fasilitas tambahan yang umumnya tersedia pada maskapai layanan penuh (Syaputra, 2022).

Meningkatnya persaingan dalam industri penerbangan dipicu oleh pertumbuhan jumlah maskapai, khususnya dengan kehadiran maskapai baru yang memosisikan diri sebagai Low Cost Carrier (LCC). Maskapai LCC dikenal sebagai penyedia layanan penerbangan dengan tarif yang lebih terjangkau dibandingkan maskapai Full Service Carrier, yang umumnya mengutamakan kenyamanan dan kualitas pelayanan bagi penumpangnya (Dyahjatmayanti, 2015)

Memberikan pelayanan yang memuaskan menjadi prioritas utama bagi setiap maskapai penerbangan. Hal ini bertujuan untuk menarik kepercayaan calon penumpang agar memilih layanan transportasi udara yang disediakan. Dalam operasionalnya, perusahaan penerbangan perlu memperhatikan lima aspek penting yang berkaitan langsung dengan pelanggan, yaitu keselamatan, keamanan, ketepatan waktu, kualitas pelayanan, serta efisiensi. Kelima aspek ini harus diinternalisasikan secara menyeluruh oleh seluruh staf dan manajemen, karena keberhasilan operasional maskapai merupakan hasil dari kolaborasi dan kesinambungan antar bagian.

### 3.3 Bagasi

Menurut *International Air Transportation Association* (IATA) bagasi adalah Barang-barang, perlengkapan, dan harta pribadi lainnya milik penumpang yang diperlukan atau sesuai untuk dipakai, digunakan, memberikan kenyamanan, atau kemudahan selama perjalanan. Kecuali dinyatakan lain, istilah ini mencakup baik bagasi tercatat maupun bagasi tidak tercatat.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 bagasi dibagi kedalam dua jenis yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. Bagasi Kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

Jenis bagasi dibedakan menjadi checked baggage (bagasi tercatat) dan uncheck baggage (bagasi yang tidak terdaftar).

1. Checked baggage adalah bagasi penumpang yang ditimbang dan diangkut kedalam baggage cargo compartment dipesawat. Checked baggage harus diberi label sebagai tanda pengenalan. semua checked baggage harus dilaporkan oleh penumpang tersebut pada saat melakukan proses check-in.
2. Uncheck baggage adalah barang bawaan yang dibawa sendiri oleh penumpang kedalam kabin pesawat. Demi kenyamanan penumpang didalam penerbangan. Uncheck baggage harus diletakkan dibawah kursi atau rak khusus barang yang tersedia, biasanya diatas yang disebut cabin penumpang.

Terdapat dua macam uncheck baggage yakni :

1. Free Carry On Item adalah barang bawaan yang boleh dibawa kedalam kabin pesawat tanpa harus ditimbang terlebih dahulu. Barang tersebut diantaranya adalah payung, jas hujan, kamera.
2. Cabin Baggage adalah barang bawaan dalam jumlah terbatas yang boleh dibawa kedalam kabin pesawat dan harus melalui proses penimpangan bersama check baggage. Untuk kedua jenis barang bawaan ini tersedia label kabin serta yang termasuk kedalam kategori bagasi antara lain tas Wanita, tas kantor, laptop dan sebagainya.



Adapun barang bawaan atau benda lain yang dimuat dicabin yang diberlakukan dengan peraturan atau ketentuan sendiri sebagai berikut barang-barang mudah pecah/rusak, barang berharga, barang-barang yang memakan tempat, serta barang-barang yang dianggap berbahaya.

### **3.4 Optimalisasi**

Pengoptimalan merupakan proses atau tindakan untuk mencapai kondisi yang paling baik, paling menguntungkan, atau paling maksimal dari suatu kegiatan atau sistem. Sementara itu, kata "optimal" sendiri berarti keadaan terbaik, tertinggi, atau paling efektif yang dapat dicapai.

Menurut (Syahadat, 2019) Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien.

### **3.5 Sweeping Bagasi**

Menurut (Hakim et al. 2025) sweeping bagasi merupakan prosedur yang harus diikuti oleh maskapai untuk menangani barang-barang milik penumpang yang tidak memenuhi standar bagasi kabin atau terlalu besar atau berat untuk dibawa.

Menurut (Saputri & Ariebowo, 2023) sweeping bagasi sendiri merupakan proses pada saat penumpang melakukan proses boarding dengan mengawasi barang bawaan penumpang dan terlihat melebihi batas maksimum yang telah ditentukan.

Untuk menjaga keselamatan penumpang selama penerbangan dan tidak mengisi kabin hingga kapasitas maksimum, perlu dilakukan Sweeping Baggage cabin. Petugas memiliki kewajiban untuk menolak masuk ke kabin pesawat bagi penumpang yang bagasinya ditentukan lebih besar dari dimensi dan berat yang diizinkan. Menggunakan Baggage Test Unit (BTU), petugas maskapai dapat memverifikasi dimensi dan berat bagasi kabin selama proses pemeriksaan. Petugas akan meminta kepada penumpang agar barang bawaan tersebut ditimbang terlebih dahulu dan berat barang tersebut untuk dimasukkan kedalam bagasi tercatat atau dibagasi.



## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING***

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

Lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan Taruna/I Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan ke - 8 Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya secara intensif di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar mencakup wilayah kerja pada tanggal 6 Mei sampai dengan 4 Juli 2025.

Unit pembagian tugas selama *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar menjadi 4 bagian meliputi:

1. *Customer Service*
2. *Check-in Counter*
3. *Boarding Gate*
4. *Lost Luggage*

##### **4.1.1 Customer Service**

Unit Customer Service di PT Citilink Indonesia memiliki peranan penting dalam menjembatani komunikasi antara pihak maskapai dan penumpang, terutama ketika penumpang mengalami kendala selama proses penerbangan. Petugas customer service bertugas untuk memberikan pelayanan yang baik serta membina hubungan dan komunikasi antara maskapai, penumpang, dan seluruh pihak yang terkait dalam operasional penerbangan. Mereka menangani berbagai persoalan yang dilaporkan oleh penumpang, seperti reservasi tiket, pembelian tiket langsung (go show), pembatalan penerbangan (cancel), perubahan jadwal (reschedule), hingga proses pengembalian dana (refund). Selain itu, petugas customer service juga bertanggung jawab dalam memberikan penanganan khusus kepada penumpang prioritas seperti CIP (Commercially Important Person), VIP (Very Important Person), dan VVIP (Very-Very Important Person), termasuk layanan lounge, pendampingan, dan kenyamanan selama proses keberangkatan atau kedatangan. Dalam praktiknya, petugas customer service dituntut untuk tanggap, cerdas dalam merumuskan masalah, serta mampu memberikan solusi terbaik secara

cepat dan tepat. Hal ini menjadi bagian penting dari upaya meningkatkan kepuasan penumpang serta menjaga citra profesional maskapai Citilink Indonesia.

#### **4.1.2 Check-in Counter**

Check-in counter merupakan area utama tempat penumpang melakukan pelaporan sebelum keberangkatan. Proses check-in meliputi pemeriksaan dokumen perjalanan dan identitas penumpang seperti KTP atau paspor guna memastikan seluruh persyaratan penerbangan telah terpenuhi. Di titik ini, penumpang dapat mengatur tempat duduk, memperbarui data perjalanan, serta mengajukan permintaan khusus seperti kursi roda atau makanan khusus (special meal). Selain itu, penumpang juga melaporkan bagasi tercatat yang akan diberi label identitas serta label tambahan seperti "fragile", "doorside", atau "transit" sesuai kebutuhan. Apabila berat bagasi tercatat melebihi batas yang telah ditentukan yakni 20 kg untuk pesawat Airbus atau Boeing, serta 10 kg untuk pesawat jenis ATR, penumpang wajib membayar kelebihan berat bagasi sesuai kebijakan dan rute penerbangan. Sementara itu, bagasi kabin (cabin baggage) dibatasi maksimal 7 kg dan ukuran tertentu, yang dapat dicek melalui alat ukur bernama Baggage Test Unit (BTU) yang tersedia di area check-in. Untuk barang yang tergolong dangerous goods, penumpang wajib melaporkannya kepada petugas keamanan (AVSEC) untuk diperiksa, dan jika diizinkan dibawa, akan diterbitkan dokumen NOTOC (Notification to Captain). Dalam hal sistem pelayanan, PT Citilink Indonesia telah mengadopsi sistem Self Check-In berbasis daring (online) yang dapat diakses melalui komputer maupun smartphone. Penumpang yang menggunakan layanan ini cukup melakukan drop bagasi di counter, sementara bagi yang tidak membawa bagasi tercatat, tersedia juga mesin self check-in di bandara untuk mencetak boarding pass secara mandiri. Sistem ini membantu mempercepat proses check-in dan meningkatkan efisiensi layanan di bandara.

#### **4.1.3 Boarding Gate**

Proses boarding yang dilakukan di gate merupakan tahapan penting sebelum penumpang naik ke pesawat. Pada tahap ini, penumpang menjalani serangkaian prosedur yang bertujuan untuk memastikan keamanan, keteraturan, dan kesiapan keberangkatan. Petugas gate akan memverifikasi boarding pass dan identitas

penumpang, kemudian menginput data tersebut ke dalam sistem untuk mencocokkan jumlah penumpang yang telah melakukan check-in. Selain itu, petugas gate juga melakukan sweeping terhadap bagasi kabin (*cabin baggage*) yang melebihi batas dimensi dan berat maksimal 7 kg. Bagasi yang tidak memenuhi ketentuan tersebut harus dibagasi, diberi label *late baggage*, lalu diserahkan kepada petugas ramp untuk dimuat ke dalam kompartemen pesawat. Proses ini dilakukan untuk mengoptimalkan waktu *ground time* serta menjaga efisiensi pemanfaatan ruang di *cabin head rack*. Tak hanya itu, petugas gate juga bertugas melayani penumpang berkebutuhan khusus, seperti penumpang pengguna kursi roda yang akan diantar jemput hingga ke dalam kabin pesawat, serta anak-anak yang bepergian sendiri (*Unaccompanied Minor*), yang akan dikawal dari pesawat hingga diserahkan kepada pihak penjemput dengan aman. Seluruh rangkaian kegiatan di gate ini menjadi bagian dari upaya untuk memastikan kelancaran operasional dan kenyamanan penumpang selama proses naik pesawat.

#### **4.1.4 Lost Luggage**

*Lost Luggage* atau disebut juga Unit *Lost and Found* merupakan bagian penting dalam operasional pelayanan bagasi di terminal kedatangan penumpang yang bertugas menangani permasalahan terkait bagasi tercatat, seperti kehilangan, kerusakan, tertukar, atau tertinggal. Setelah pesawat mendarat, proses *unloading* bagasi dilakukan oleh petugas ramp, kemudian bagasi diletakkan di *conveyor belt* untuk diambil penumpang. Petugas *Lost and Found* akan standby di sekitar conveyor untuk memastikan kesesuaian antara *baggage claim tag* milik penumpang dengan label bagasi guna meminimalkan risiko pertukaran bagasi. Apabila terjadi masalah, penumpang dapat langsung menuju kantor *Lost and Found* dan mengisi formulir *Property Irregularity Report* (PIR) sebagai dasar pelaporan kehilangan. Petugas akan meminta dokumen pendukung, mencatat laporan, dan melakukan *tracing* terhadap bagasi yang dilaporkan hilang atau tertinggal, serta mencocokkannya dengan daftar barang temuan. Jika bagasi ditemukan, petugas akan menghubungi penumpang sesuai data kontak dalam laporan. Penumpang dapat mengambil barangnya dengan menunjukkan identitas dan deskripsi barang yang sesuai. Selain itu, petugas juga diwajibkan menyusun *First Baggage-Last*

*Baggage Performance Report* yang mencatat ketepatan waktu pengiriman bagasi dari pesawat ke conveyor sebagai bentuk evaluasi kualitas layanan. Seluruh proses ini bertujuan untuk memberikan layanan efisien, tanggap, dan memberikan rasa aman bagi penumpang terhadap barang bawaannya.

#### 4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 6 Mei sampai dengan 4 Juli 2025 di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar dengan jadwal sebagai berikut:

NO	NAMA	JUNI																																JULI																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		16	17	#	19	20	21	#	23	24	#	26	#	29	#	1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	12	13	#	#	#	#	#	22	23	#	#	#	#	1	2	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
A																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
1	ALMAS GHINA M	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L

KET :  
PAGI = 05.00-14.00 WITA  
SIANG = 14.00-23.00 WITA

Gambar 4. 1 jadwal kegiatan OJT

Adapun uraian dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) pada masing-masing unit kerjanya, sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Tabel kegiatan OJT

No.	Tanggal	Unit	Kegiatan
1	6/5/2025	-	Screening PAS bandara
2	7/5/2025	-	Pengambilan PAS bandara, pembekalan materi Aviation Security
3	8/5/2025	-	Pembekalan materi Safety Management System

4	9/5/2025	-	Pembekalan materi Basic Induet
5	10/5/2025	Check-in Counter	Memperlajari proses check-in rute internasional Denpasar-Dili
6	11/5/2025	Gate	Mempelajari proses boarding penumpang rute internasional di gate 1b terminal internasional.
7	12/5/2025	-	Libur
8	13/5/2025	-	Libur
9	14/5/2025	Check-in Counter	Memperlajari proses check-in penerbangan domestik dna membantu proses boarding penumpang delay
10	15/5/2025	Lost luggage	Mempelajari sistem lost luggage (collect baggage, input data)
11	16/5/2025	Gate	Memelajari sistem sweeping bagasi di gate pada rute penerbangan domestik
12	17/5/2025	Gate	Memperlajari sistem di gate meliputi check in , pengisian APB
13	18/5/2025	Flight operation	Mempelajari sistem kerja flop meliputi slot time. PPRP
14	19/5/2025	Check-in counter	Mempelajari sistem pre flight rute internasional
15	20/5/2025	-	Libur
16	21/5/2025	-	Libur
17	22/5/2025	Gate	Mempelajari aircraft security check pada pesawat RON
18	23/5/2025	Customer service	Mempelajari perbedaan seat dalam kabin



19	24/5/2025	Customer service	Mempelajari perbedaan special pax dan aturan tentang special pax
20	25/5/2025	Gate	Ikut serta di gate dalam memonitoring checkin dan boarding penerbangan domestik
21	26/5/2025	-	Libur
22	27/5/2025	-	Libur
23	28/5/2025	Customer Service	Mempelajari sistem skyspeed di CS
24	29/5/2025	Gate	Ikut serta di gate dalam memonitoring proses boarding penerbangan domestik
25	30/6/2025	Customer service	Mempelajari sistem CS mengenai pembelian tiket penanganan penumpang dan assist penumpang lansia
26	31/6/2025	Flight operation	Diskusi dengan SQC mengenai permasalahan untuk laporan OJT
27	1/6/2025	-	Libur
28	2/6/2025	-	Libur
29	3/6/2025	Customer Service	Mempelajari sistem CS mengenai alat pembayaran dan aturan terkait delay
30	4/6/2025	Flight operation	Mempelajari general declration flight DPS-Dili di flop
31	5/6/2025	Gate	Ikut serta di gate dalam proses check in dan boarding penerbangan internasional
32	6/6/2025	-	Libur Hari Raya Idul Adha
33	9/6/2025	Gate	Ikut serta di gate dalam proses boarding penerbangan domestik serta sweeping baggage

34	10/6/2025	Gate	Mempelajari form ramp check pada gate domestik
35	11/6/2025	Lost luggage	Melaksanakan collect baggage pada arrival domestik
36	12/6/2025	Gate	Ikut serta di gate dalam proses check in dan boarding penerbangan internasional
37	23/6/2025	-	Libur
38	24/6/2025	-	Libur
39	15/6/2025	Gate	Ikut serta di gate saat penerbangan delay dan pembagian SOG kepada penumpang penerbangan domestik
40	16/6/2025		
41	17/6/2025		
42	18/6/2025		
43	19/6/2025	-	Libur
44	20/6/2025	-	Libur
45	21/6/2025		
46	22/6/2025		
47	23/6/2025		
48	24/6/2025		
49	25/6/2025	-	Libur
50	26/6/2025	-	Libur
51	27/6/2025		
52	28/6/2025		
53	29/6/2025		
54	30/6/2025		

### 4.3 Permasalahan

Dalam upaya menjaga keteraturan kabin dan keselamatan penerbangan, maskapai Citilink Indonesia melakukan sweeping bagasi kabin. Sweeping bagasi merupakan salah satu prosedur penting dalam operasional penerbangan yang dilakukan untuk memastikan bahwa barang bawaan penumpang ke dalam kabin pesawat telah sesuai dengan ketentuan berat dan ukuran yang ditetapkan oleh maskapai. Tujuan utama dari sweeping ini adalah untuk menjaga keamanan, kenyamanan di dalam kabin, serta menghindari kelebihan muatan di kabin yang dapat berisiko terhadap keselamatan penerbangan. Maskapai Citilink Indonesia sebagai salah satu maskapai bertarif rendah (low-cost carrier) juga menerapkan kebijakan sweeping bagasi secara rutin dalam rangka menegakkan aturan tersebut.

Ketentuan bagasi kabin yang diizinkan untuk dibawa yaitu maksimal berat 7 kg dan harus masuk ke tempat penyimpanan di atas kepala atau ruang di bawah kursi yang mana dengan dimensi maksimal 56 cm x 36 cm x 23 cm (untuk penerbangan dengan pesawat A320) dan maksimal 41 cm x 34 cm x 17 cm (untuk penerbangan dengan pesawat ATR), termasuk pegangan dan roda. Barang yang melebihi dimensi ini harus menjadi bagasi tercatat. Citilink juga dapat meminta barang bawaan untuk didaftarkan sebagai bagasi jika barang tersebut tidak dapat disimpan dengan aman atau jika tidak sesuai dengan kebijakan bagasi Citilink yang ditetapkan. Kelebihan barang akan dikenakan biaya sesuai dengan biaya bagasi tercatat. Sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Citilink, penumpang yang membawa bagasi ke kabin pesawat lebih dari ketentuan yang ada, maka akan dijadikan bagasi tercatat yang dimuat di cargo compartment dan akan dikenakan biaya : Rp250.000 per buah dan biaya yang berbeda untuk penerbangan station internasional.



Gambar 4. 2 Ukuran Bagasi Kabin

Namun, dalam implementasinya di lapangan, proses sweeping bagasi masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama ketika dilakukan di area boarding gate menjelang keberangkatan. Pada kondisi tertentu, pelaksanaan sweeping bertepatan dengan waktu boarding yang padat, sehingga petugas harus melakukan pemeriksaan dengan cepat agar tidak menghambat proses naik pesawat (boarding) secara keseluruhan. Hal ini berpotensi menimbulkan antrean panjang di gate, meningkatkan tekanan operasional bagi petugas, serta berisiko mengganggu ketepatan waktu keberangkatan pesawat (on-time performance).

Selain itu, dalam proses sweeping tersebut, sering dijumpai situasi di mana sebagian penumpang yang membawa bagasi melebihi batas ukuran kabin diminta untuk mengalihkan barang tersebut ke bagasi tercatat dan dikenakan biaya tambahan, sementara penumpang lain dengan kondisi serupa tidak dikenakan biaya. Ketidakkonsistenan ini bukan semata-mata karena kelalaian, tetapi seringkali disebabkan oleh keterbatasan waktu, ketersediaan sumber daya, atau pertimbangan operasional lainnya. Akibatnya, timbul persepsi ketidaksesuaian penerapan aturan yang dapat berdampak pada kepuasan penumpang.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, diperlukan sebuah upaya optimalisasi terhadap prosedur sweeping bagasi, baik dari sisi waktu pelaksanaan, lokasi, maupun teknis pelaksanaannya. .

Optimalisasi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif tidak hanya terhadap kelancaran proses boarding dan jadwal penerbangan, tetapi juga terhadap pelayanan kepada penumpang dan profesionalisme operasional maskapai. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis dan kajian terhadap prosedur sweeping bagasi yang berjalan saat ini serta potensi perbaikan yang dapat diterapkan secara realistis dan efektif.

Berikut beberapa dokumentasi saat dilakukan proses sweeping bagasi di boarding gate:

1. Antrean yang panjang saat proses boarding dikarenakan banyaknya penumpang yang harus dilakukan sweeping atau pemeriksaan bagasi.



Gambar 4. 3 Antrean panjang saat boarding

2. Petugas yang terlambat melakukan sweeping dikarenakan mengerjakan tugas lain yang berkaitan dengan proses boarding sehingga proses sweeping kurang maksimal



Gambar 4. 4 tidak adanya petugas sweeping

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Permasalahan sweeping bagasi kabin yang dilakukan di area boarding gate, terutama pada saat waktu menjelang keberangkatan yang terbatas, membutuhkan pendekatan solusi yang lebih sistematis. Salah satu langkah penyelesaian yang dapat diterapkan adalah dengan lebih memfokuskan proses sweeping ke tahap awal



proses keberangkatan, yakni di area check-in, yaitu pada saat penumpang baru saja menyelesaikan proses check-in. Dengan mengalihkan titik pemeriksaan ke tahapan awal ini, waktu yang tersedia bagi petugas menjadi lebih longgar, sehingga memungkinkan dilakukannya pemeriksaan ukuran dan berat bagasi dengan lebih teliti tanpa dikejar waktu keberangkatan. Selain itu, jika ditemukan bagasi yang melebihi batas ketentuan, petugas dapat langsung mengarahkan penumpang untuk melakukan proses pembayaran kelebihan bagasi dan menyerahkan bagasi tersebut ke sistem bagasi tercatat tanpa menghambat jadwal boarding.

Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk menghindari penumpukan antrean dan keterbatasan waktu saat boarding, tetapi juga untuk menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur, efisien, dan konsisten dalam penerapan kebijakan bagasi kabin serta memberikan kepastian kepada penumpang bahwa seluruh penumpang diperlakukan secara adil dan sesuai prosedur, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan maskapai.

Proses sweeping bagasi yang difokuskan di area check-in dimulai ketika penumpang datang ke konter check-in maskapai Citilink sebagaimana biasanya. Petugas maskapai melakukan proses check-in dan mencetak boarding pass, serta melakukan verifikasi awal terhadap data penumpang dan rencana perjalanan. Sebelum penumpang meninggalkan area check-in, dilakukan pemeriksaan awal terhadap barang bawaan kabin oleh petugas yang ditunjuk, baik dari pihak maskapai maupun Aviation Security (AVSEC). Pemeriksaan ini mencakup ukuran, berat, jumlah barang bawaan, serta pengecekan terhadap potensi pelanggaran ketentuan, seperti membawa benda yang dilarang atau kelebihan jumlah bagasi.

Selanjutnya, barang bawaan penumpang dimasukkan ke dalam Baggage Test Unit (BTU) untuk memastikan bahwa ukuran dan dimensi barang sesuai dengan ketentuan barang kabin maskapai. Apabila barang bawaan melebihi batas yang telah ditetapkan, maka petugas akan mengarahkan penumpang untuk memindahkan barang tersebut menjadi bagasi tercatat. Dalam kasus tersebut, penumpang perlu menuju ke konter pembayaran untuk menyelesaikan biaya kelebihan bagasi, kemudian barang tersebut akan diproses sebagai bagasi tercatat. Sebaliknya, jika

penumpang memilih untuk menyesuaikan isi tas atau koper agar sesuai dengan batas kabin, petugas akan memberikan waktu dan arahan sesuai prosedur.

Setelah proses sweeping selesai, setiap barang bawaan kabin yang telah diperiksa akan diberi label atau stiker khusus bagasi kabin sebagai tanda bahwa barang tersebut telah melalui proses verifikasi sebagai bukti visual yang dapat dilihat oleh petugas di tahap berikutnya. Penumpang yang telah menyelesaikan proses check-in dan sweeping bagasi kemudian dapat melanjutkan perjalanan ke ruang tunggu tanpa perlu melalui pemeriksaan ulang terhadap barang bawaan di gate. Saat proses boarding berlangsung, petugas di boarding gate hanya melakukan verifikasi visual terhadap label yang terpasang pada bagasi, tanpa melakukan pemeriksaan ulang dengan BTU. Namun petugas sweeping tetap harus ikut saat proses boarding untuk mengantisipasi bagasi yang belum diperiksa atau tanpa label, juga untuk memeriksa bagasi yang dibawa oleh penumpang yang melakukan check-in online. Proses ini membuat alur boarding menjadi lebih cepat, tertib, dan menghindari potensi keterlambatan akibat antrean sweeping yang sebelumnya terjadi di gate.

Selain itu, optimalisasi ini sebaiknya juga dibarengi dengan penyesuaian alur kerja dan pembagian tugas petugas sweeping, seperti menempatkan petugas khusus di area check-in untuk melakukan pemeriksaan bagasi kabin serta menginformasikan dengan jelas kepada penumpang mengenai ketentuan bagasi sejak awal proses keberangkatan. Edukasi kepada penumpang, baik melalui papan informasi, petunjuk visual, maupun pengumuman verbal juga menjadi bagian penting dalam memastikan kelancaran proses sweeping.

Dengan solusi ini, maskapai tetap dapat menegakkan ketentuan bagasi kabin secara adil dan konsisten tanpa mengorbankan efisiensi waktu, serta tetap menjaga kepuasan dan kenyamanan penumpang. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional penerbangan secara keseluruhan, mengurangi potensi keterlambatan, serta memperkuat profesionalitas dan citra pelayanan maskapai di mata pengguna jasa penerbangan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan Bab IV**

##### **5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT**

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT), taruna/i memperoleh pengalaman langsung dalam menghadapi berbagai tantangan di lingkungan kerja, serta memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai pentingnya efisiensi, inovasi, dan kepatuhan terhadap regulasi dalam industri penerbangan.

Selama menjalani OJT, taruna/i juga menghadapi berbagai permasalahan nyata yang terjadi di lingkungan bandara. Dengan bimbingan dari tenaga profesional di tempat OJT, taruna/i belajar bagaimana menganalisis masalah, menemukan solusi yang tepat, serta berkontribusi dalam upaya penyelesaian masalah tersebut.

Selain itu, pengalaman OJT juga melatih taruna/i dalam aspek kerja sama tim, komunikasi yang efektif, serta pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Dalam industri penerbangan, kerja sama antar berbagai unit sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional dan keselamatan penerbangan. Oleh karena itu, melalui interaksi dengan berbagai pihak di tempat OJT, taruna/i dapat mengembangkan keterampilan interpersonal yang akan sangat berguna di dunia kerja nantinya.

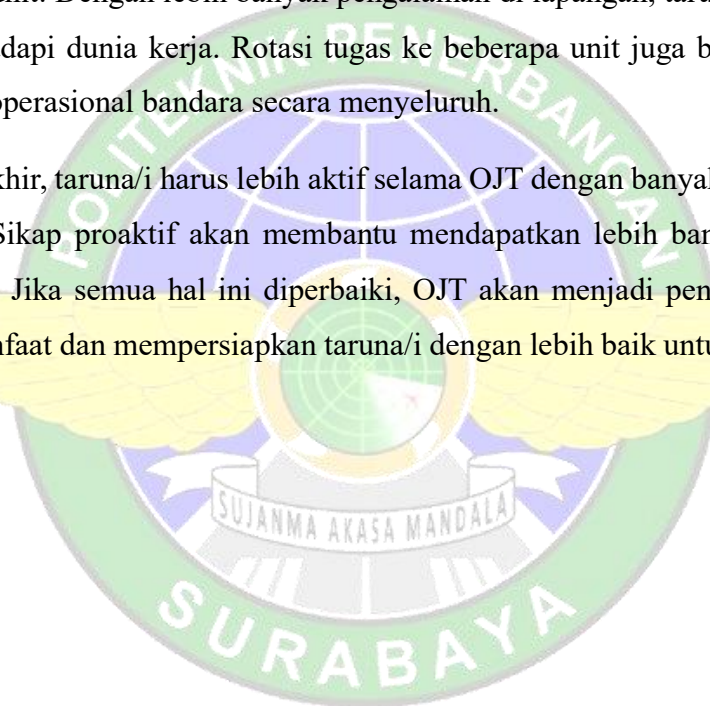
Dengan berbagai pengalaman dan manfaat yang diperoleh, OJT menjadi bagian yang sangat penting dalam mempersiapkan taruna/i untuk memasuki dunia kerja secara profesional dan kompeten. Melalui program ini, diharapkan taruna/i dapat memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi tantangan industri penerbangan, serta mampu berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kualitas dan keselamatan operasional di sektor penerbangan.

## 5.2 Saran

Setelah menjalani *On the Job Training* (OJT) di bandara, ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan agar program ini lebih bermanfaat. Salah satunya adalah bimbingan yang lebih aktif dari pihak bandara, sehingga taruna/i bisa lebih cepat memahami tugas dan tanggung jawab di setiap unit kerja. Evaluasi dan diskusi rutin juga penting agar taruna/i dapat mengatasi kendala yang dihadapi.

Komunikasi dan Koordinasi antara pihak kampus dan pihak bandara sangat diperlukan, terutama dalam hal penempatan unit OJT dan akses ke fasilitas yang diperlukan, sehingga dapat membantu memberikan lebih banyak praktik langsung di berbagai unit. Dengan lebih banyak pengalaman di lapangan, taruna/i bisa lebih siap menghadapi dunia kerja. Rotasi tugas ke beberapa unit juga bisa membantu memahami operasional bandara secara menyeluruh.

Terakhir, taruna/i harus lebih aktif selama OJT dengan banyak bertanya dan berdiskusi. Sikap proaktif akan membantu mendapatkan lebih banyak ilmu dan pengalaman. Jika semua hal ini diperbaiki, OJT akan menjadi pengalaman yang lebih bermanfaat dan mempersiapkan taruna/i dengan lebih baik untuk dunia kerja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Dyahjatmayanti, Anindia Dhiyani. 2015. "Strategi Maskapai Full Service Dan Maskapai Low Cost." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 11 (2): 71–80.
- Hakim, Rafi Luqmanul, Desiana Rachmawati, Program Studi, D-iv Manajemen Transportasi, Sekolah Tinggi Teknologi, Kedirgantaraan Yogyakarta, Alamat Jl, et al. 2025. "Persepsi Penumpang Mengenai Sweeping Baggage Pada Maskapai Citilink Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang Sweeping Baggage Teratur . Sweeping Bagage Sendiri Diterapkan Oleh Seluruh Maskapai" 3.
- Pemerintah Pusat Republik Indonesia. 2009. "Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan." *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 5* (August): 12–42.
- PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA, 2009. 2009. "UU N0. 1 Tahun 2009." *UU N0. 1 Tahun 2009* 2 (1): 1–8.
- Saputri, Rara Dianda, and Teguh Ariebowo. 2023. "Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Kabin Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport." *JLEB: Journal of Law, Education and Business* 1 (2): 583–89.  
<https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1092>.
- Syahadat, Rizki Aina As. 2019. "Optimalisasi Strategi Operasi Yang Efektif Dan Efisien Pada Bisnis Pastry." *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)* 2 (1): 45. <https://doi.org/10.32493/jitmi.v2i1.y2019.p45-51>.
- Syaputra, IMPA. 2022. "... Penerapan Sistem Low Cost Carrier Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Achmad Yani ...." *Jurnal Kewarganegaraan* 6 (2): 3033–39.  
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3034840&val=20674&title=Analisis Penerapan Sistem Low Cost Carrier Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang>.



## LAMPIRAN

