

**ANALISIS FASILITAS *SELF CHECK IN* TERHADAP  
KEBUTUHAN PENUMPANG**

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

**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**KAMILA NURIL NAJMILAH PRATIKTO**  
**NIT. 30622091**

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

**2025**

**ANALISIS FASILITAS *SELF CHECK IN* TERHADAP  
KEBUTUHAN PENUMPANG  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**KAMILA NURIL NAJMILAH PRATIKTO  
NIT. 30622091**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS FASILITAS *SELF CHECK IN* TERHADAP KEBUTUHAN PENUMPANG

Oleh:

KAMILA NURIL NAJMILAH PRATIKTO

NIT. 30622091

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

Disetujui oleh:

Supervisor/OJT



PEPPY AJI, S.Pd., M.M

NIK. 300898

Dosen Pembimbing



ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.

NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,

Station Manager PT Citilink Indonesia  
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta  
Cengkareng

RUDI I  
NIK. 301132

## 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,



Mengetahui,  
Ketua Program Studi

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) yang berjudul "**Analisis Fasilitas Self Check In Terhadap Kebutuhan Penumpang**" dengan baik dan lancar. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Pelaksanaan OJT ini memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis untuk memahami secara langsung proses pelayanan maskapai, khususnya pada aspek *self check-in*. Observasi yang dilakukan selama masa OJT membuka wawasan penulis mengenai tantangan dan kebutuhan penumpang dalam menggunakan fasilitas *self check-in*, serta pentingnya peningkatan pelayanan untuk menunjang kenyamanan dan efisiensi proses keberangkatan.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses OJT maupun dalam penyusunan laporan ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan nikmat dan kekuatan.
2. Kedua orang tua atas doa dan dukungannya yang tiada henti.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Kepala Program Studi D-3 Manajemen Transportasi Udara.
5. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan laporan.

6. Seluruh staff dan petugas PT. Citilink Indonesia di Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta atas bimbingan dan kesempatan yang telah diberikan selama pelaksanaan OJT.
7. Rekan-rekan Taruna serta seluruh civitas akademika Poltekbang Surabaya yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pengembangan pelayanan *self check-in* di masa depan.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.2 Data Umum .....	6
2.2.1 Layout Seating Armada Citilink.....	7
2.2.2 Visi Misi Perusahaan.....	8
2.2.3 Profile Perusahaan.....	8
2.2.4 Arti Logo dan Warna .....	9
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan Dan Struktur Organisasi Station CGK.....	9
BAB III TINJAUAN TEORI .....	11
BAB IV PELAKSANAAN OJT	
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	14
4.1.1. Wilayah Kerja.....	15
4.1.2 Prosedur Pelayanan .....	18
4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT .....	19
4.2 Jadwal.....	20
4.3 Permasalahan.....	21
4.4 Penyelesaian Masalah .....	22
BAB V PENUTUP	

5.1 Kesimpulan .....	24
5.1.1 Kesimpulan terhadap Bab IV .....	24
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	24
5.2 Saran.....	25
5.2.1 Saran terhadap Permasalahan.....	25
5.2.2 Saran terhadap Pelaksanaan OJT .....	25
DAFTAR PUSTAKA .....	26
LAMPIRAN .....	27



\

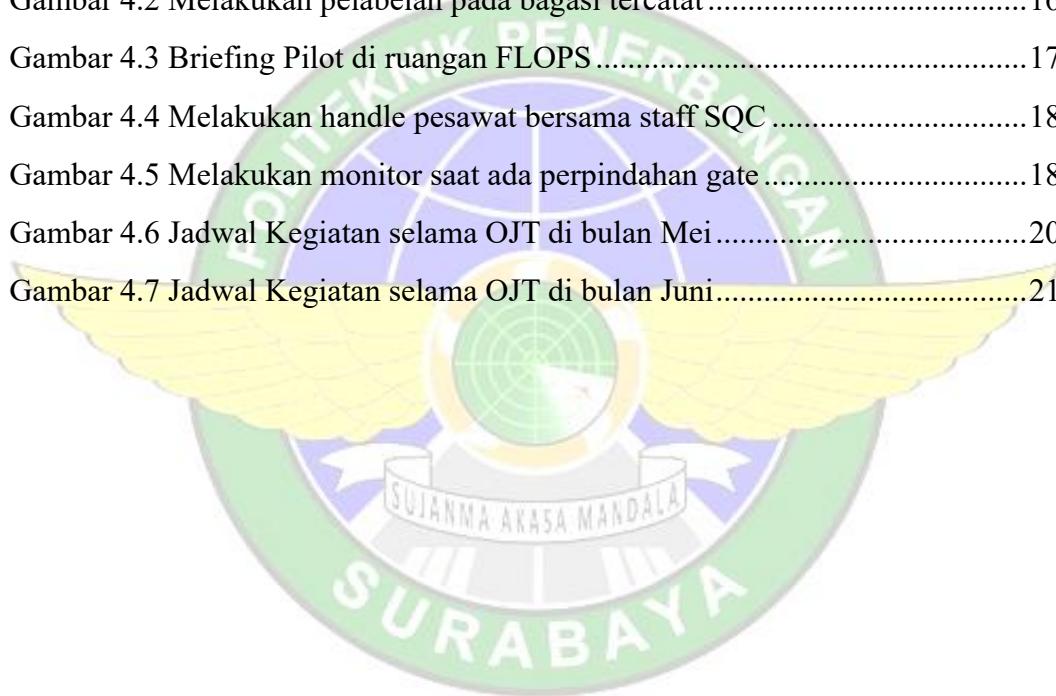
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Armada Citilink ..... 6



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Seating A330-900 NEO.....	7
Gambar 2.2 Seating A320-200 NEO.....	7
Gambar 2.3 Seating ATR 72-600 .....	8
Gambar 2.4 Logo Citilink .....	9
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	9
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Station CGK.....	10
Gambar 4.1 Melakukan pemesanan tiket pesawat .....	15
Gambar 4.2 Melakukan pelabelan pada bagasi tercatat .....	16
Gambar 4.3 Briefing Pilot di ruangan FLOPS .....	17
Gambar 4.4 Melakukan handle pesawat bersama staff SQC .....	18
Gambar 4.5 Melakukan monitor saat ada perpindahan gate .....	18
Gambar 4.6 Jadwal Kegiatan selama OJT di bulan Mei .....	20
Gambar 4.7 Jadwal Kegiatan selama OJT di bulan Juni.....	21



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	29
Lampiran 2 Foto kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	30



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang sangat vital di era globalisasi, terutama dalam mendukung mobilitas masyarakat yang cepat, aman, dan efisien. Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat mengandalkan transportasi udara untuk menghubungkan wilayah-wilayah yang berjauhan. Dalam hal ini, bandara memegang peranan penting sebagai simpul utama dalam sistem transportasi udara nasional. Seiring dengan meningkatnya volume penumpang dari tahun ke tahun, berbagai inovasi terus dikembangkan oleh penyelenggara jasa penerbangan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan penumpang.

Salah satu bandara tersibuk di Indonesia, bahkan di Asia Tenggara, adalah Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Bandara ini menjadi pusat aktivitas utama penerbangan domestik dan internasional, termasuk sebagai basis operasional utama bagi banyak maskapai, salah satunya PT. Citilink Indonesia. Dalam upaya untuk mengurangi antrean panjang dan meningkatkan efisiensi layanan di terminal, PT. Citilink Indonesia telah menerapkan fasilitas *self check-in* di Terminal 1B sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital dalam industri penerbangan.

Fasilitas *self check-in* memungkinkan penumpang untuk melakukan proses check-in secara mandiri tanpa perlu mengantre di konter pelayanan. Dengan adanya mesin ini, diharapkan proses keberangkatan menjadi lebih cepat, efisien, dan mengurangi beban kerja staf maskapai. Inovasi ini juga menjadi salah satu indikator modernisasi layanan bandara yang mengarah pada sistem yang berbasis otomatisasi dan digitalisasi pelayanan.

Namun, implementasi teknologi ini tidak terlepas dari tantangan yang cukup signifikan di lapangan. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan OJT, ditemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi, di antaranya adalah

minimnya panduan penggunaan yang jelas pada mesin *self check-in*. Hal ini menyulitkan penumpang, terutama mereka yang berusia lanjut atau tidak terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga mereka cenderung lebih memilih bantuan dari petugas atau *check-in* manual.

Selain itu, beberapa gangguan teknis juga sering ditemukan, seperti layar mesin yang tidak responsif, sistem yang error, atau mesin yang tidak dapat mencetak boarding pass. Gangguan-gangguan ini menyebabkan proses check-in menjadi terhambat, bahkan terkadang harus dialihkan ke konter manual. Kondisi ini tentu saja bertentangan dengan tujuan awal dari penyediaan fasilitas *self check-in* itu sendiri, yang seharusnya memberikan kemudahan dan efisiensi.

Ketiadaan petugas khusus yang bertugas untuk membantu penumpang di area *self check-in* juga menjadi kendala tersendiri. Banyak penumpang merasa kebingungan saat pertama kali menggunakan mesin, dan tidak tahu harus bertanya kepada siapa ketika mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan perlunya strategi pelayanan tambahan dalam bentuk pendampingan atau penugasan petugas *roving assistant* yang dapat membantu proses adaptasi teknologi bagi penumpang.

Tantangan-tantangan tersebut menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan alat, tetapi juga pada kesiapan sistem pendukung serta pemahaman dari pengguna. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap kesesuaian fasilitas yang disediakan dengan karakteristik dan kebutuhan penumpang yang dilayani, agar inovasi yang diterapkan dapat benar-benar memberikan manfaat.

Melalui kegiatan *On the Job Training* (OJT), penulis berkesempatan untuk melakukan observasi langsung terhadap proses dan tantangan penggunaan mesin *self check-in* di Terminal 1B. Pengalaman ini memberikan gambaran nyata mengenai kesenjangan antara sistem yang dirancang dan kenyataan di lapangan, serta membuka ruang bagi analisis kritis untuk memberikan saran dan perbaikan dalam pelayanan.

Analisis ini menjadi penting mengingat peningkatan jumlah penumpang dari waktu ke waktu akan terus mendorong kebutuhan terhadap pelayanan yang lebih efisien dan berbasis teknologi. Jika fasilitas *self check-in* dapat dioptimalkan,

maka hal ini akan menjadi salah satu solusi strategis untuk mengurangi kepadatan di terminal serta mendukung kelancaran proses keberangkatan.

Dengan latar belakang tersebut, laporan ini disusun untuk mengkaji secara mendalam bagaimana efektivitas dan efisiensi penggunaan fasilitas *self check-in* PT. Citilink Indonesia di Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta, serta mengidentifikasi permasalahan dan solusi yang relevan berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman langsung selama pelaksanaan OJT.

## 1.2 Maksud dan Manfaat

Maksud dari pelaksanaan OJT ini adalah untuk:

1. Memberikan pengalaman langsung kepada Taruna dalam memahami sistem pelayanan penumpang, khususnya fasilitas *self check-in* di maskapai PT. Citilink Indonesia.
2. Menganalisis kesesuaian antara fasilitas *self check-in* yang tersedia dengan kebutuhan dan karakteristik penumpang di Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta.
3. Mengidentifikasi permasalahan teknis dan non-teknis yang dihadapi penumpang dalam penggunaan mesin *self check-in*.

Manfaat dari kegiatan OJT ini diharapkan dapat:

4. Memberikan wawasan praktis kepada Taruna tentang pengelolaan pelayanan penumpang berbasis teknologi di lingkungan operasional maskapai penerbangan.
5. Menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi PT. Citilink Indonesia dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan mesin *self check-in*.
6. Membentuk kemampuan analisis dan pemecahan masalah pada Taruna berdasarkan situasi dan kendala riil di lapangan.
7. Mendukung pengembangan pelayanan berbasis teknologi yang lebih inklusif dan ramah bagi seluruh segmen penumpang.

## BAB II

### PROFIL LOKASI OJT

#### 2.1 Sejarah Singkat

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta memiliki kode IATA “CGK” dan kode ICAO “WIII” disingkat SHIA atau Bandar Udara Cengkareng. Bandar udara ini diberi nama sesuai dengan nama dwitunggal tokoh proklamator kemerdekaan Indonesia, yaitu Ir. Soekarno dan Moh. Hatta yang sekaligus menjadi presiden dan wakil presiden Indonesia yang pertama. Dinamakan Cengkareng karena berdekatan dengan wilayah Cengkareng, Jakarta Barat, meskipun secara geografis berada di Kecamatan Benda, Kota Tangerang. Bandara ini mulai beroperasi pada tahun 1985 menggantikan Bandar Udara Kemayoran di Jakarta Pusat dan Halim Perdanakusuma di Jakarta Timur. Awalnya bandara ini hanya memiliki satu terminal yang melayani penerbangan internasional dan domestik. Pada tahun 1992, terminal kedua dibuka untuk mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis dari Garuda Indonesia. Pada awalnya, Citilink hanya menggunakan beberapa pesawat dengan manajemen bandwidth yang terbatas serta mengoperasikan sejumlah rute pendek dengan fokus utama untuk mendukung pengembangan citra Garuda Indonesia sebagai maskapai premium nasional. Citilink pertama kali melayani penerbangan pada tanggal 16 Juli 2001 dengan rute Jakarta–Surabaya menggunakan armada Fokker F28. Seiring berjalannya waktu, permintaan terhadap layanan transportasi udara berbiaya rendah terus meningkat, sehingga Citilink mulai memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas layanannya.

Setelah dilakukan perubahan signifikan terhadap strategi bisnis Garuda Indonesia pada tahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Hal ini ditandai dengan langkah penting pada 22 Juni 2012, di mana Citilink secara resmi berdiri sebagai entitas terpisah dan memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC). Sejak saat itu, Citilink dioperasikan dengan struktur manajemen sendiri, dilengkapi dengan livery, logo, callsign, dan seragam baru. Transformasi ini menjadikan Citilink sebagai salah satu pemain utama dalam pasar maskapai berbiaya hemat di Indonesia. Dengan armada pesawat Airbus A320, Citilink mengusung visi untuk menjadi maskapai berbiaya murah terkemuka di

kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal yang mengutamakan keselamatan dan efisiensi biaya.

Citilink terus menorehkan pencapaian dan inovasi. Pada tahun 2014, Citilink menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di Bandara Halim Perdanakusuma. Setahun setelahnya, Citilink meraih sertifikasi ISO 9001:2015 atas standar operasional dalam penanganan keterlambatan (*SOP Delay Management*), menjadikannya maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan pengakuan tersebut. Pada tahun 2016, Citilink juga telah memenuhi standar keselamatan penerbangan dari Uni Eropa, yang menandakan bahwa maskapai ini telah menerapkan standar keselamatan tinggi sesuai dengan ketentuan internasional. Langkah ini meningkatkan kepercayaan publik terhadap Citilink, khususnya dalam hal jaminan keamanan penerbangan.

Tahun 2017 menjadi momen penting lainnya dalam sejarah Citilink, dengan didatangkannya armada Airbus A320NEO serta peluncuran penerbangan internasional pertama ke Dili, Timor Leste. Di tahun yang sama, Citilink berhasil meraih penghargaan sebagai perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam pengelolaan keselamatan penerbangan dari Kementerian Perhubungan melalui ajang Transportation Safety Management Award 2017. Tak berhenti di situ, pada tahun 2018 Citilink dianugerahi berbagai penghargaan internasional, seperti predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang 4 dari Skytrax dan APEX, serta penghargaan Best Low Cost Airlines – Asia dari Trip Advisor. Pada tahun tersebut pula, Citilink membuka rute ke Kuala Lumpur dan Penang, serta memperkenalkan seragam awak kabin dengan motif Gurdo Aji sebagai simbol budaya lokal yang modern.

Pengembangan rute internasional terus dilanjutkan pada tahun 2019 dengan pembukaan penerbangan ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink juga memperkuat armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 untuk rute pendek dan menambah pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO untuk mendukung ekspansi ke rute jarak jauh. Pada tahun 2020, Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter) dan membuka rute ke Melbourne (Avalon), Australia serta Jeddah, Arab Saudi. Meski dihadapkan dengan pandemi COVID-19, Citilink tetap menunjukkan kinerja positif dan dinobatkan sebagai Best Low-Cost Airline di Asia oleh TripAdvisor Travelers' Choice Award.

Pada tahun 2021, Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang memperoleh predikat bintang lima dalam COVID-19 Airline Safety Rating dari Skytrax. Citilink juga masuk dalam jajaran 100 maskapai terbaik dunia dan menerima penghargaan dalam ajang World Airline Awards 2021. Perusahaan memperkenalkan seragam awak kabin baru yang mencerminkan semangat sebagai

maskapai modern yang inovatif. Tahun berikutnya, Citilink membuka kembali berbagai rute domestik dan internasional serta menggelar kegiatan sosial seperti penanaman mangrove. Pengakuan atas kualitas layanan pun berlanjut di tahun 2023, dengan kembali diraihnya penghargaan dari Skytrax dan pembukaan rute internasional menuju Papua Nugini. Citilink juga melakukan relokasi operasional dari Bandara Husein Sastranegara di Bandung ke Bandara Kertajati guna mendukung strategi pengembangan wilayah layanan.

Sejalan dengan pertumbuhan tersebut, Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta menjadi salah satu hub utama operasional domestik Citilink. Terminal ini dikhurasukan untuk penerbangan berbiaya rendah dan dilengkapi dengan fasilitas seperti *Customer service*, check-in counter, mesin *self check-in*, FLOPS, dan gate airside. Di sinilah lokasi OJT Taruna dilakukan. Selama pelaksanaan OJT, Taruna mendapatkan pengalaman langsung dalam pengamatan dan partisipasi terhadap pelayanan penumpang serta pengoperasian fasilitas maskapai, khususnya dalam mengidentifikasi efektivitas penggunaan fasilitas *self check-in* yang menjadi fokus utama dalam laporan ini. Terminal 1B menjadi lokasi yang ideal untuk memahami langsung bagaimana standar pelayanan Citilink diterapkan di lapangan dan bagaimana maskapai menghadapi tantangan operasional sehari-hari.

## 2.2 Data Umum

Terkait data umum dari Armada milik Citilink adalah sebagai berikut:

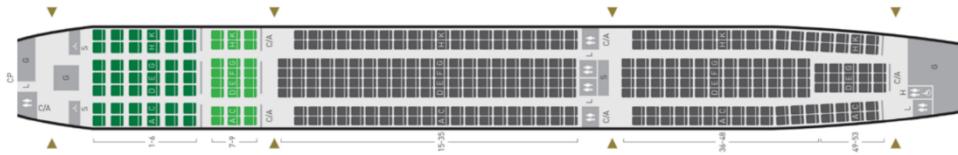
Tabel 2.1 Data Umum Armada Citilink

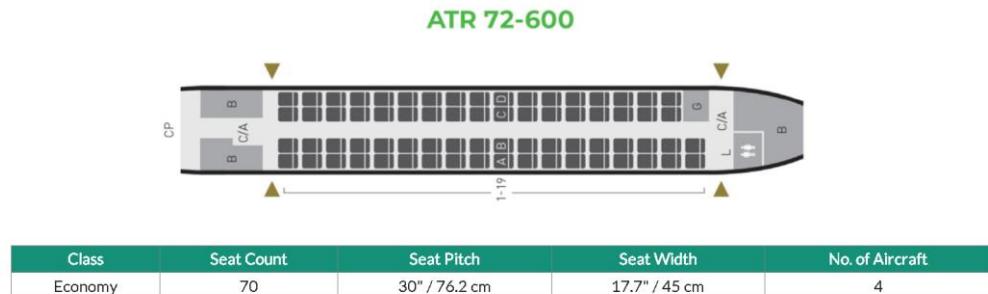
NO	ARMADA	JUMLAH	REGISTRASI
1.	AIRBUS A320-200 NEO	51	PK-GQA, PK-GQC, PK-GQD, PK-GQE, PK-GQF, PK-GQQ, PK-GQH, PK-GQI, PK-GQJ, PK-GQK, PK-GQL, PK-GQM, PK-GQN, PK-GQO, PK-PQP, PK-GQQ, PK-GQR, PK-GQS, PK-GQT, PK-GQU, PK-CUA, PK-CUC, PK-CUD, PK-CUE, PK-GLE, PK-GLG, PK-GLI, PK-GLK, PK-GLL, PK-GLM, PK-GLN, PK-GLO, PK-GLP, PK-GLQ, PK-GLR, PK-GLS, PK-GLT, PK-GLU, PK-GLV, PK-GLW, PK-GLX, PK-GLY, PK-GLZ, PK-GTA,

NO	ARMADA	JUMLAH	REGISTRASI
			PK-GTC, PK-GTD, PK-GTE, PK-GTF, PK-GTG, PK-GTH, PK-GTI, PK-GTJ, PK-GTK
2.	AIRBUS A330-900 NEO	2	-
3.	ATR 72-600	7	PK-GJP, PK-GJQ, PK-GJR, PK-GJS, PK- GJT, PK-GJU, PK-GJV
4.	FREIGHTER BOEING 737-500	1	-

### 2.2.1 Layout Seating Armada Citilink

**AIRBUS A330-900 NEO**





Gambar 2.3 Seating ATR 72-600

### 2.2.2 Visi Misi Perusahaan

Visi:

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

Misi:

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

### 2.2.3 Profile Perusahaan

Nama Perusahaan	: PT Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	: Ciliticon Building Lntai 16 Jl. Jendral S Parman Kav 72 Slipi, Jakarta Barat
Telepon	: 08041080808
Website	: <a href="http://www.citilink.co.id">www.citilink.co.id</a>
Facebook	: Citilink Indonesia
Twitter	: @Citilink

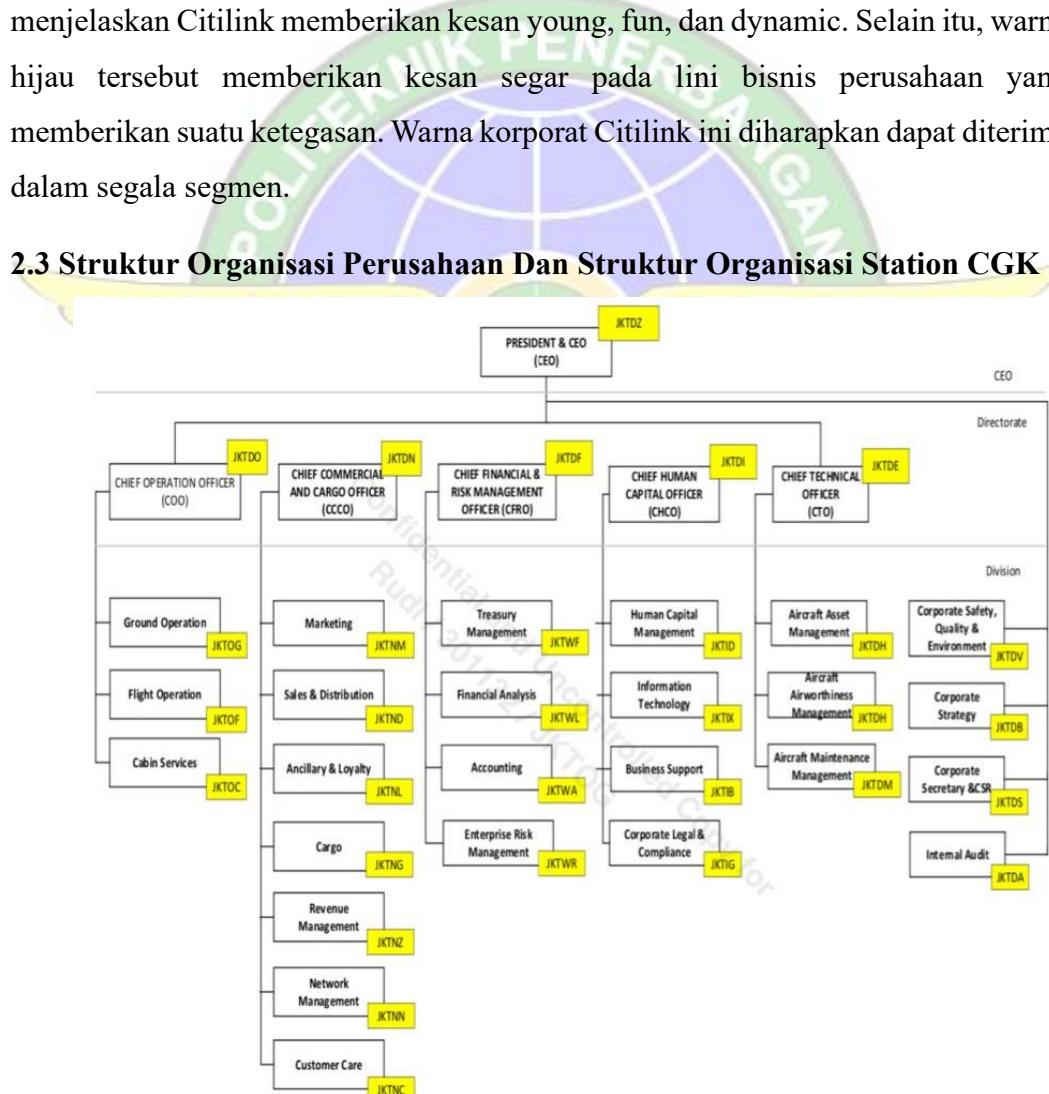
## 2.2.4 Arti Logo dan Warna



Gambar 2.4 Logo Citilink

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan Dan Struktur Organisasi Station CGK



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

**Struktur Organisasi  
Station CGK**



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Station CGK



## BAB III

### TINJAUAN TEORI

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan publik di berbagai sektor, termasuk dalam industri penerbangan. Salah satu wujud inovasi pelayanan di bandara adalah diterapkannya sistem *self check-in*, yaitu fasilitas yang memungkinkan penumpang melakukan proses check-in secara mandiri tanpa bantuan petugas konter. Sistem ini memanfaatkan perangkat teknologi berupa mesin kiosk interaktif yang terhubung dengan sistem informasi penerbangan maskapai. Fasilitas ini kini semakin banyak digunakan oleh maskapai penerbangan berbiaya rendah, termasuk PT. Citilink Indonesia, dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan di bandara.

Keberadaan fasilitas *check-in* mandiri di bandara merupakan bagian dari konsep *self-service technology* (SST), yaitu teknologi yang memungkinkan pelanggan melayani diri sendiri tanpa interaksi langsung dengan petugas. Dalam konteks pelayanan penumpang, SST berfungsi untuk mempercepat proses keberangkatan, mengurangi antrean di konter manual, dan memberikan fleksibilitas waktu bagi penumpang. Oleh karena itu, teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa transportasi udara.

Namun demikian, implementasi SST di lingkungan bandara tidak terlepas dari berbagai tantangan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Keberhasilan penggunaan mesin *self check-in* sangat bergantung pada tingkat pemahaman dan kepercayaan diri penumpang terhadap penggunaan teknologi. Penumpang yang tidak terbiasa dengan teknologi, seperti lansia atau penumpang yang baru pertama kali terbang, cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan mesin *check-in* mandiri. Hal ini menyebabkan perlunya pendampingan atau penyediaan petugas bantuan (*roving assistant*) di sekitar area mesin.

Selain itu, kendala teknis seperti layar sentuh yang tidak responsif, sistem yang tidak dapat memproses data, atau kegagalan dalam mencetak *boarding pass* juga dapat menghambat kelancaran pelayanan. Gangguan teknis ini tidak hanya

memperlambat proses check-in, tetapi juga berpotensi menimbulkan kebingungan di kalangan penumpang. Penting bagi pihak maskapai dan pengelola bandara untuk menjamin pemeliharaan dan kesiapan mesin secara berkala agar dapat beroperasi dengan optimal, terutama di jam-jam sibuk.

Dari sudut pandang operasional, pengelolaan fasilitas *self check-in* harus disertai dengan pendekatan manajerial yang memperhatikan persepsi dan kebutuhan pengguna. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis menyebutkan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi terhadap manfaat (*perceived usefulness*). Dalam hal ini, keberhasilan SST sangat ditentukan oleh seberapa besar pengguna merasa teknologi tersebut mudah digunakan dan benar-benar membantu mempersingkat waktu proses *check-in*.

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang juga merupakan hal yang tidak dapat diabaikan. Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan teknologi dengan tingkat kepuasan penumpang. Penumpang yang merasa terbantu oleh kemudahan dan kecepatan layanan *self check-in* cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap maskapai dan pengelola bandara.

Lebih lanjut, penelitian oleh Irvana Bintang et al. (2024) di Bandara Adi Soemarmo menyimpulkan bahwa pelayanan berbasis teknologi hanya akan berhasil apabila disertai dengan strategi komunikasi visual yang efektif. Petunjuk penggunaan mesin, infografik, dan antarmuka yang ramah pengguna menjadi elemen penting dalam menunjang keberhasilan penggunaan SST. Oleh karena itu, desain mesin *self check-in* harus mempertimbangkan aspek ergonomi dan keberagaman karakteristik pengguna.

Dari sisi regulasi, penyediaan fasilitas *self check-in* juga harus mengacu pada standar pelayanan publik dan kebijakan pelayanan berbasis digital. Kementerian Perhubungan melalui peraturan teknisnya menekankan pentingnya peningkatan pelayanan penumpang dengan memperhatikan prinsip keamanan, kenyamanan, dan kemudahan akses. Hal ini berarti bahwa penerapan teknologi di

bandara tidak hanya ditujukan untuk efisiensi, tetapi juga harus menjamin keselamatan dan kenyamanan seluruh penumpang tanpa terkecuali.

Dalam praktiknya, PT. Citilink Indonesia sebagai maskapai berbiaya rendah nasional, telah menerapkan sistem *self check-in* di beberapa bandara besar, termasuk di Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Penerapan sistem ini menjadi bagian dari strategi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan efisiensi waktu operasional. Namun, keberhasilan sistem ini tentu perlu didukung oleh kesiapan infrastruktur, kualitas mesin, pelatihan petugas pendamping, serta sistem monitoring dan evaluasi berkala terhadap efektivitas penggunaannya.

Penggunaan mesin *self check-in* di terminal 1B juga merupakan bagian dari upaya transformasi digital bandara yang mengarah pada konsep *smart airport*. Dalam konsep ini, seluruh aspek pelayanan bandara diarahkan untuk terintegrasi secara digital, mulai dari *check-in*, pemeriksaan keamanan, boarding, hingga layanan bagasi. Pengembangan konsep smart airport sangat bergantung pada kesiapan teknologi, sumber daya manusia, serta kesadaran pengguna dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

Secara keseluruhan, fasilitas *self check-in* merupakan inovasi yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bandara. Namun demikian, agar inovasi ini benar-benar memberikan manfaat optimal, diperlukan pengelolaan yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, melalui pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ini, penulis melakukan observasi langsung terhadap penerapan dan efektivitas fasilitas *self check-in* PT. Citilink Indonesia di Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta sebagai bentuk kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan transportasi udara nasional.

## BAB IV

### PELAKSANAAN OJT

#### 4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan bagian dari proses pembelajaran praktikum di lapangan yang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada Taruna dalam memahami dan terlibat secara aktif dalam kegiatan operasional penerbangan. Kegiatan ini menjadi sarana untuk mengintegrasikan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di lingkungan kerja, khususnya di industri kebandarudaraan.

OJT ini dilaksanakan di Terminal 1B Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dengan penempatan pada empat wilayah kerja utama yang menjadi fokus pelayanan penumpang oleh PT. Citilink Indonesia, yaitu: *Customer service*, *Check-In Counter*, *FLOPS (Flight Operation)*, dan *Airside*. Keempat unit tersebut merupakan bagian integral dari proses pelayanan penumpang, mulai dari kedatangan di terminal hingga boarding ke pesawat.

Peserta OJT terdiri dari 30 Taruna Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya. Seluruh peserta dibagi menjadi 5 kelompok, masing-masing terdiri dari 6 orang. Setiap kelompok secara bergiliran menempati unit-unit kerja yang telah ditentukan selama masa OJT berlangsung. Pembagian ini bertujuan untuk memastikan setiap Taruna mendapatkan kesempatan yang seimbang dalam mempelajari tugas dan tanggung jawab di setiap unit.

Sistem kerja yang diterapkan menggunakan pola rotasi 3 hari kerja dan 2 hari libur. Dalam 3 hari kerja tersebut, Taruna akan menjalani rotasi tiga shift, yaitu shift pagi (07.00–14.00 WIB), shift siang (14.00–22.00 WIB), dan shift malam (22.00–07.00 WIB). Dengan rotasi ini, diharapkan Taruna dapat memahami karakteristik operasional bandara di berbagai waktu pelayanan.

Melalui kegiatan OJT ini, Taruna diharapkan mampu memahami bagaimana sistem layanan penumpang berjalan secara terpadu dan terkoordinasi. Selain itu, Taruna juga diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan

komunikasi, kerja sama tim, ketepatan prosedur, serta kecepatan dalam pengambilan keputusan di lingkungan kerja nyata.

#### 4.1.1. Wilayah Kerja

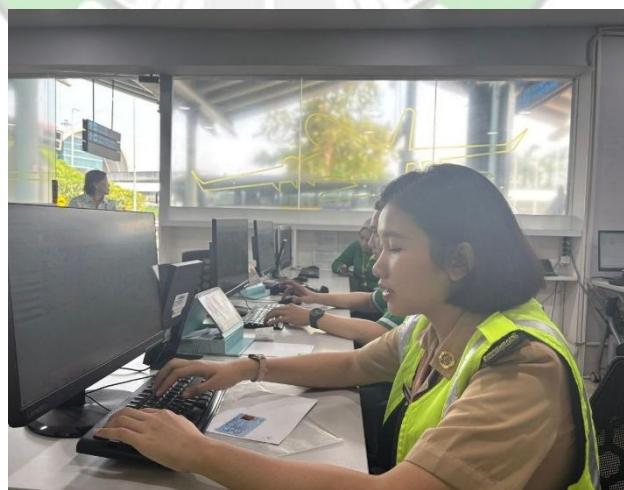
Wilayah kerja yang menjadi lokasi pelaksanaan OJT meliputi empat unit kerja penting dalam pelayanan penumpang, yaitu:

##### 1. *Customer service*

CS (*Customer service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *Customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan.

*Customer service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu kita juga bisa memesan tiket penerbangan pada *Customer service* Unit. *Customer service* merupakan garda terdepan dalam pelayanan informasi dan penanganan keluhan penumpang.

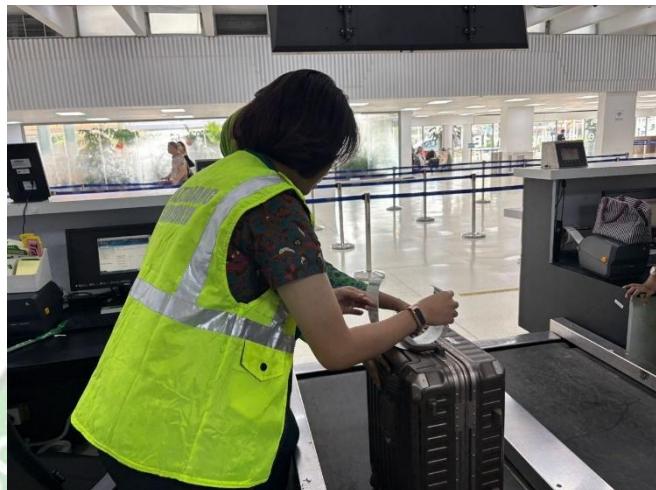
Di unit ini, Taruna bertugas membantu memberikan informasi jadwal penerbangan, menjelaskan prosedur keberangkatan, serta mendampingi penumpang berkebutuhan khusus. Selain itu, Taruna juga mengamati bagaimana petugas menangani kendala seperti delay atau perubahan gate keberangkatan.



Gambar 4.1 Melakukan pemesanan tiket pesawat

## 2. Check-In Counter

Check-In Counter adalah titik awal interaksi penumpang dengan maskapai. Di unit ini, Taruna mengamati proses pencetakan boarding pass, pelabelan bagasi tercatat, penimbangan bagasi, serta pemantauan mesin *self check-in*. Taruna juga membantu dalam mengarahkan penumpang yang mengalami kesulitan teknis pada mesin *self check-in* ke konter manual atau petugas bantuan.



Gambar 4.2 Melakukan pelabelan pada bagasi tercatat

## 3. FLOPS (*Flight Operation*)

FLOPS merupakan pusat pengendali operasional penerbangan maskapai. Selama melakukan *On the Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan flight plan, penyortiran flight plan, dan briefing kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Soekarno-Hatta memiliki 2 ruangan FLOPS yaitu FLOPS atas dan FLOPS bawah. Keduanya memiliki tugas yang sama 24 namun yang membedakan adalah FLOPS atas bertujuan untuk melakukan briefing pada pilot yang Fresh atau sebelumnya tidak melakukan penerbangan, sedangkan FLOPS bawah untuk petugas FOO yang akan melakukan briefing kepada pilot lanjutan atau sebelumnya baru saja melakukan penerbangan. Saat di FLOPS bawah petugas FOO akan melakukan briefing pada cockpit.



Gambar 4.3 Briefing Pilot di ruangan FLOPS

#### 4. Airside

Gate Airside adalah lokasi akhir sebelum penumpang naik ke pesawat. Tugas Taruna di area ini meliputi pemantauan proses boarding, pengamatan koordinasi antara petugas gate dan awak kabin, serta memastikan alur keberangkatan penumpang berjalan sesuai dengan prosedur. Taruna juga mendokumentasikan hambatan yang sering terjadi, seperti ketidaksesuaian jadwal atau perpindahan gate mendadak bersama staff SQC (*Station Quality Control*) dan petugas Gapura.

*Station Quality Control* (SQC) adalah staff yang memiliki tugas untuk mengontrol segala aktivitas yang berhubungan dengan kelancaran penerbangan. Sehingga, mencegah dari terjadinya delay penerbangan pada maskapai pesawat terbang. Selama OJT di SQC, penulis bisa mengetahui apa saja faktor yang dapat menyebabkan delay pesawat, dan juga penulis menjadi mengetahui bagaimana mengantisipasi agar tidak terjadi delay lagi, terutama pada jadwal penerbangan yang memiliki ground time sedikit.

Setiap unit kerja memberikan pengalaman yang unik dan menambah wawasan praktis bagi Taruna. Interaksi langsung dengan petugas, penumpang, serta sistem teknologi di bandara memberikan nilai tambah dalam proses pembelajaran di lapangan.



Gambar 4.4 Melakukan handle pesawat bersama staff SQC



Gambar 4.5 Melakukan monitor saat ada perpindahan gate

#### 4.1.2 Prosedur Pelayanan

Selama pelaksanaan OJT, Taruna mengikuti alur pelayanan penumpang yang dimulai sejak proses check-in hingga boarding. Prosedur pelayanan yang diamati meliputi:

1. Proses Check-In: Penumpang melakukan check-in melalui mesin *self check-in* atau langsung di konter. Taruna mencatat efektivitas layanan dan kendala teknis yang muncul.

2. Penimbangan dan Penyerahan Bagasi: Setelah check-in, penumpang yang membawa bagasi mencatat berat dan menyerahkan ke petugas konter. Taruna mengamati standar pelayanan dan komunikasi petugas.
3. Pelayanan Informasi: Penumpang yang mengalami kebingungan atau kendala akan menuju meja *Customer service*. Taruna membantu menjawab pertanyaan dan mengarahkan penumpang.
4. Proses *Boarding*: Setelah melewati security check, penumpang diarahkan ke gate sesuai boarding pass. Taruna memastikan semua prosedur dijalankan dengan tertib dan sesuai jadwal.
5. Koordinasi Internal: Taruna mengamati jalannya koordinasi antara petugas FLOPS dan unit lain untuk menjamin keberangkatan tepat waktu.

Prosedur ini menjadi landasan penting dalam memahami alur pelayanan penumpang serta memastikan semua elemen bekerja secara efisien dan saling terintegrasi.

#### **4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT**

Kegiatan OJT selama dua bulan dicatat dalam jurnal harian. Setiap hari, Taruna mendokumentasikan aktivitas yang dilakukan, unit kerja yang ditempati, waktu tugas, serta kendala atau kejadian khusus yang diamati. Dokumentasi ini bertujuan untuk mencatat proses pembelajaran serta sebagai bahan evaluasi kegiatan OJT.

Jurnal juga mencatat shift tugas yang dijalani Taruna, mulai dari shift pagi, siang, hingga malam. Setiap shift memberikan pengalaman dan situasi operasional yang berbeda. Shift pagi biasanya lebih padat karena banyak penerbangan domestik dilakukan di waktu ini. Shift siang cenderung lebih stabil, sedangkan shift malam menuntut kesiapsiagaan tinggi meskipun dengan jumlah penumpang yang lebih sedikit.

Melalui jurnal ini, penulis dapat merefleksikan pengalaman, mengevaluasi pemahaman, serta mencatat solusi yang diterapkan untuk menghadapi berbagai permasalahan di lapangan.

## 4.2 Jadwal

Jadwal pelaksanaan OJT dibagi menjadi 3 hari kerja dan 2 hari libur. Dalam satu siklus 3 hari kerja, Taruna menjalani rotasi:

- Hari pertama: Shift Pagi (07.00 – 14.00 WIB)
- Hari kedua: Shift Siang (14.00 – 22.00 WIB)
- Hari ketiga: Shift Malam (22.00 – 07.00 WIB)

Rotasi ini berlaku secara bergiliran untuk seluruh kelompok. Dalam satu minggu, masing-masing kelompok berganti posisi wilayah kerja sehingga semua Taruna memperoleh pengalaman menyeluruh di setiap unit pelayanan. Jadwal ini disusun sedemikian rupa agar tidak terjadi penumpukan Taruna di satu titik pelayanan tertentu. Jadwal shift ditentukan dan disesuaikan oleh pihak koordinator lapangan di Terminal 1B bersama pembimbing OJT kampus. Fleksibilitas juga dijaga untuk menyesuaikan dengan perubahan kondisi operasional di bandara.

Berikut adalah jadwal kegiatan dan alokasi waktu selama OJT.

Nama	MEI																															
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31										
<b>GROUP 1</b>																																
Muh. Zidane Tanjung	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
Ramadhan Putra Purwanto	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
Reyhan Fazle Mawla	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
Insenra Femaya Rumakiek	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
Kamila Nuril Najmila P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
Zahra Nurur Arikah Adi Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S										
<b>GROUP 2</b>																																
Oktwino Ardyta Prakasa	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M										
Rifan Satria Rizki Ananda	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M										
Rachel Martinee Ersha Rumbiak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M										
Jessica Agnes Simanungkalit	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M										
Dian Anggreni Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M										
Aisyah Winda Nautika	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M										
<b>GROUP 3</b>																																
Aditya Arsiyatama Baharsyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Abbiyu Farras Khasyi	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Damara Zerlina Putri Elysysa	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Giovanni Sarah Suryani Sihite	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Nazwa Putri Rahmawati	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
Lavenia Febranti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L									
<b>GROUP 4</b>																																
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
Anggi Meirisya Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
Sekar Harum Kinanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
Nur Aulia Putri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
Bintang Rika Wananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
<b>GROUP 5</b>																																
Muh. Andy Putra Pratama	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P										
Septian Alvin Andrianto	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P										
Cecilia Rijai Manggita S	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P										
Edlyn Fairuz Rofikaz	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P										
Gracyel Abhellya Christine	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P										
Kharismatul Fazarina	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P										

Jadwal dinas OJT
PAGI ( 07.00 - 14.00)
SIANG ( 14.00 - 22.00)
MALAM ( 22.00 - 07.00)

Gambar 4.6 Jadwal Kegiatan selama OJT di bulan Mei

Nama	JUNI																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
<b>GROUP 1</b>																															
Muh. Zidane Tanjung	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Ramadhan Putra Purwanto	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Reyhan Fazle Maula	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Inesca Fenewa Rumakick	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Kamila Nurul Najimah P	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
Zahra Nurul Arikah Adi Putri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S						
<b>GROUP 2</b>																															
Oktiwing Ardya Prakasa	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Rifan Satria Rizki Ananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Rachel Martinece Ersilia Rumbiak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Jessica Agnes Simanungkalit	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Dian Anggreni Simanjuntak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Aisyah Winda Nautika	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
<b>GROUP 3</b>																															
Aditya Arsiyatama Baharyah	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	
Abiyuu Farras Khasyi	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	
Damara Zerlina Putri Elysia	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	
Giovanni Sarah Suryani Sihite	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	
Nazwa Putri Rahmawati	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	
Lavencia Febrianti	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	
<b>GROUP 4</b>																															
Dadang Bondan Ramadha	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
Galin Nuswantara	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
Anggi Meiriyta Solikah	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
Sekar Hanum Kinanti	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
Nur Aulia Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
Bintang Rika Wananda	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
<b>GROUP 5</b>																															
Muh Andy Putra Pratama	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		
Septian Alvin Andrianto	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		
Cecilia Rijan Manggita S	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		
Edlyn Fairuz Rofikaz	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		
Graceyel Abhellya Christine	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		
Kharismatul Fazarina	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		

Jadwal dinas OJT
PAGI (07.00 - 14.00)
SIANG ( 14.00 - 22.00 )
MALAM ( 22.00 - 07.00 )

Gambar 4.7 Jadwal Kegiatan selama OJT di bulan Juni

### 4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan OJT, terdapat beberapa permasalahan yang ditemui baik dari sisi teknis, sistem, maupun sumber daya manusia. Beberapa permasalahan tersebut antara lain:

1. Tidak semua penumpang memahami cara penggunaan mesin *self check-in*, terutama lansia dan penumpang pertama kali.
2. Gangguan teknis seperti layar tidak responsif atau sistem tidak dapat memproses data check-in menyebabkan antrean dan keterlambatan.
3. Kurangnya jumlah petugas pendamping *Passenger Service Assistant* (PSA) membuat beberapa penumpang kesulitan mendapatkan bantuan segera.
4. Informasi perubahan gate tidak selalu tersampaikan dengan cepat kepada penumpang.

Permasalahan tersebut menjadi bahan pembelajaran dan observasi langsung bagi Taruna, sekaligus memberikan pemahaman bahwa operasional penerbangan sangat bergantung pada koordinasi lintas unit dan kesiapan fasilitas

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Dalam pelaksanaan pelayanan penumpang menggunakan mesin *self check-in*, masih banyak ditemui kendala di lapangan, salah satunya adalah ketidaktahuan penumpang dalam mengoperasikan mesin tersebut, terutama dari kalangan lansia dan penumpang yang baru pertama kali melakukan perjalanan udara. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya penambahan media informasi yang mudah dipahami, seperti banner atau poster cetak berisi tutorial alur penggunaan mesin *self check-in* yang ditempatkan secara strategis di sekitar area mesin. Banner ini harus dilengkapi dengan gambar langkah demi langkah, disertai penjelasan yang jelas dan sederhana agar memudahkan penumpang memahami proses penggunaan mesin secara mandiri tanpa harus langsung bertanya kepada petugas.

Di sisi lain, permasalahan teknis seperti layar yang tidak responsif atau sistem yang gagal memproses data check-in juga menjadi hambatan yang sering muncul dan menyebabkan antrean panjang serta keterlambatan proses. Untuk itu, pihak maskapai bersama Angkasa Pura dan penyedia sistem IT harus melakukan maintenance berkala, termasuk update sistem dan pengecekan fisik terhadap performa mesin. Setiap mesin yang mengalami kerusakan harus segera ditandai dan ditangani oleh tim teknis untuk mencegah kesalahanpahaman penumpang. Selain itu, penting juga menyediakan unit cadangan atau backup yang bisa langsung digunakan saat unit utama mengalami gangguan teknis.

Masalah berikutnya adalah kekurangan jumlah petugas *Passanger Service Assistant* (PSA) yang membuat penumpang kesulitan mendapatkan bantuan secara cepat. Pada permasalahan ini, terdapat beberapa solusi yang bisa dilakukan, yaitu pihak Angkasa Pura hendaknya memberikan pelatihan (*training*) kepada seluruh staff PSA mengenai sistem drop baggage mandiri dan sistem check-in digital secara menyeluruh. Dengan demikian, petugas PSA tidak hanya memahami teori penggunaan mesin, tetapi juga mahir dalam praktiknya sehingga dapat memandu penumpang secara langsung dan tepat. Kondisi trial and error yang sering terjadi di lapangan terbukti sangat tidak efektif karena justru memperlambat proses check-in. Maka dari itu, jumlah counter untuk layanan drop baggage mandiri juga perlu

ditambah, agar proses dapat berjalan lancar dan tidak menimbulkan penumpukan antrean.

Selain itu, kerja sama antara PSA dan staff ground handling (seperti Gapura Angkasa) juga harus diperkuat agar penanganan kendala di area check-in, khususnya terkait bagasi, dapat segera ditangani tanpa harus menunggu eskalasi lebih lanjut. Koordinasi yang baik antarunit akan mendukung efisiensi proses dan memberikan pelayanan yang cepat kepada penumpang, khususnya dalam situasi padat atau ketika sistem mengalami overload. Tidak kalah penting, penempatan petugas PSA pada waktu-waktu sibuk seperti pagi hari atau menjelang waktu boarding juga harus diperhatikan agar pendampingan kepada penumpang tetap tersedia secara optimal.

Terakhir, masalah informasi perubahan gate yang tidak cepat tersampaikan kepada penumpang perlu diselesaikan dengan meningkatkan sistem komunikasi internal antara unit *flight operation*, gate, dan *Customer service*. Selain memaksimalkan penggunaan layar informasi penerbangan, pihak bandara dan maskapai juga dapat menggunakan pengumuman melalui pengeras suara secara berkala, serta menugaskan petugas untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada penumpang di ruang tunggu. Pemanfaatan aplikasi mobile milik maskapai untuk notifikasi *real-time* juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan transparansi dan kecepatan penyampaian informasi perubahan gate kepada seluruh penumpang.

Dengan penerapan solusi-solusi di atas secara konsisten, diharapkan seluruh rangkaian pelayanan mandiri melalui mesin *self check-in* maupun proses check-in konvensional dapat berjalan lebih optimal, responsif, dan memberikan pengalaman positif bagi seluruh pengguna jasa bandara.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

##### 5.1.1 Kesimpulan terhadap Bab IV

PT. Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) di Indonesia yaitu maskapai bertarif rendah dengan mengedepankan ketepatan waktu atau *On Time Performance* (OTP) namun tidak mengurangi nilai keamanan, keselamatan, kenyamanan bagi para pengguna jasa. Hal ini bermaksud agar masyarakat Indonesia bisa merasakan berpergian menggunakan pesawat terbang karena memiliki harga yang bisa dijangkau oleh semua kalangan. Dengan bertambahnya jumlah penumpang, maka akan muncul banyak permasalahan yang terjadi. Sehingga, penulis berharap agar hasil dari laporan ini bisa dijadikan bahan evaluasi bagi PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang dan mengurangi hambatan yang sama di masa yang akan datang.

##### 5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

*On the Job Training* (OJT) merupakan upaya yang dilakukan untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan. Politeknik Penerbangan Surabaya memudahkan Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama pendidikan di kampus. Dengan harapan agar para Taruna dapat mengaplikasikannya dalam bentuk praktik bekerja di lapangan, sehingga kelak para Taruna yang telah dinyatakan lulus dapat segera menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Penulis mendapatkan banyak ilmu pengetahuan setelah melaksanakan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran terhadap Permasalahan

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut : a. Adanya training atau latihan bagi *Passanger Service Assistant* (PSA) dalam pengoperasian mesin drop baggage sehingga dapat membantu penumpang dalam pemakaiannya. b. Membangun koordinasi yang baik antara staff *Passanger Service Assistant* (PSA) dan staff gapura di bagian counter agar pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan maksimal..

### 5.2.2 Saran terhadap Pelaksanaan OJT

Saran yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan *On the Job Training* adalah sebagai berikut : a. Taruna/i harus lebih aktif bertanya kepada personel maskapai tentang kegiatan yang memerlukan pemahaman lebih. b. Taruna/i harus lebih fokus dan teliti dalam membantu pekerjaan personel maskapai namun tetap didasari dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. c. Taruna/i harus meningkatkan koordinasi dan kerja sama yang baik selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman On the Job Training. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021
- Citilink. 2024. Company Profile. Diakses pada 20 Juni 2025. Dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>
- Irvana Bintang, A., Irvana Bintang Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta Teguh Ariebowo Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta Alamat, A., Parangtritis NoKM, J., & Istimewa Yogyakarta, D. (2024). Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin *Self check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Yogyakarta International Airport. *GLORY ( Global Leadership Organizational Research in Management, 2(1), 311–323. <https://doi.org/10.59841/glory.v2i1.840>*

UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan



## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### SK On The Job Training (OJT)



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



Jl. Jemur Adayani I/73      Telepon : 031-8410871      Email : [mail@poltekbangsby.ac.id](mailto:mail@poltekbangsby.ac.id)  
Surabaya – 60236              031-8472936              Web : [www.poltekbangsby.ac.id](http://www.poltekbangsby.ac.id)  
Fax : 031-8490005

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

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

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

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

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

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

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya:



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

Tembusan :

Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

*"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"*



## Lampiran 2

### Foto kegiatan *On the Job Training* (OJT)

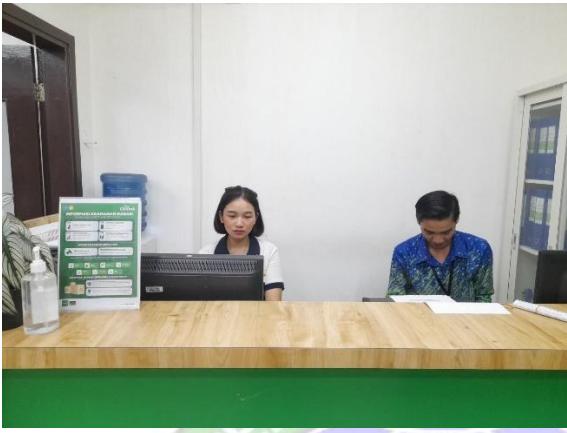
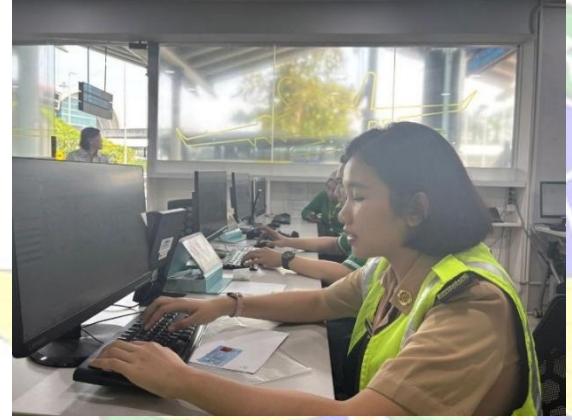
FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
	<p>Mempelajari sistem di bagian <i>Lost and Found</i> (LL)</p>
	<p>Memonitor jika ada penumpang yang bertanya gate dengan mengecek di sistem GoNow milik Citilink</p>
	<p>Memonitor perpindahan gate dari gate lama ke gate baru</p>

FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
	<p>Mengawasi handle pesawat bersama staff SQC</p>
	<p>Membantu melakukan pemesanan tiket pesawat</p>
	<p>Melakukan pengecekan bagasi tag sesuai atau tidak dengan yang ada di label bagasi tercatat dan yang ada di <i>boarding pass</i> penumpang</p>