EVALUASI KINERJA KOMPUTER TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN DI *CUSTOMER SERVICE* MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025

Disusun Oleh:

ZANIO LUNASIO MENDONCA TILMAN
NIT 306220100

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

***POLITE*KNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

EVALUASI KINERJA KOMPUTER TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN DI *CUSTOMER SERVICE* MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025

Disusun Oleh:

ZANIO LUNASIO MENDONCA TILMAN
NIT 306220100

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

***POLITE*KNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KINERJA KOMPUTER TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN DI *CUSTOMER SERVICE* MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

ZANIO LUNASIO MENDONCA TILMAN
NIT 306220100

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara

*Polite*knik Penerbangan Surabaya

Laporan *On the job training*(OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On the job training* (OJT).

Disetujui Oleh:

Supervisor	Dosen pembimbing
AVID DWICAHYO	**MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.**
NIK. 302654	**NIP. 19840513 200912 2 006**

Mengetahui,

Station Manager

DEDI KANEDI
NIK. 301683

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the job training*telah dilakukan pengujian oleh Tim Penguji pada tanggal 2 bulan Juli tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponenn penilaian *On the job training.*

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris	Anggota
DEDI KANEDI	**AVID DWICAHYO**	**MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.**
NIK. 301683	NIK. 302654	NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui

Ketua Program Studi

LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.

NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the job training* (OJT), pada PT Citilink Indonesia yang berlokasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the job training* (OJT) ini dengan sebaik-baiknya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On the job training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
3. Bapak Ruly Artha selaku *General Manager* PT. Angkasa Pura Indonesia kantor cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
4. Bapak Dedi Kanedi selaku *Station Manager* Citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
5. Bapak Avid Dwicahyo selaku Supervisor *On the job training* (OJT)
6. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On the job training* (OJT).
7. Semua pihak Bandara Internasional Yogyakarta sebagai lokasi *On the job training*(OJT) yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan *On the job training* (OJT) ini.
8. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the job training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.

Kulon Progo, 04 Juni 2025

ZANIO LUNASIO M.T
NIT 306220100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan *On the job training* 3
1.2.1 Maksud Pelaksanaan *On the job training* 3
1.2.2 Tujuan Pelaksanan *On the job training* 4
1.2.3 Tujuan Pelaksanaan *On the job training*Bagi Taruna 4
1.3 Manfaat Bagi Taruna 5
1.4 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat *On the job training* (OJT) 5
BAB II PROFIL LOKASI OJT **6**
2.1 Sejarah Bandara 6
2.2 Sejarah PT. Citilink Indonesia 7
2.2.1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia 8
2.3 Visi dan Misi PT. Citilink 9
2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan 9
2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum 9
2.1.1 Nilai Perusahaan Citilink 10
2.5 Logo Citilink 11
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink 12
BAB III TINJAUAN TEORI **13**
3.1 Bandar Udara 13
3.2 Sisi Udara 13
3.3 *Customer service* 14
3.4 *Check in* Services 15
3.5 *Boarding gate* 17
3.6 Flight Operation 18
3.7 *Lost and Found* 19
3.8 Komputer 20
BAB IV PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* **22**

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the job training*(OJT) 22
4.1.1 *Customer service* 22
4.1.2 *Check in Services* 24
4.1.3 *Boarding gate* 26
4.1.4 Flight Operation 27
4.1.5 *Lost and Found* 29
4.2 Jadwal *On the job training* (OJT) 31
4.3 Permasalahan 32
4.4 Penyelesaian Masalah 34
BAB V PENUTUP 37
5.1 Kesimpulan 37
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV 37
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT 38
5.2 Saran 38
5.2.1 Saran Terhadap Bab IV 38
5.2.2 Saran Terhadap OJT 40
DAFTAR PUSTAKA 41
LAMPIRAN 42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengenalan dan Pengarahan Awal OJT..... 3
Gambar 2. 1 Logo Citilink 11
Gambar 2. 2 Stuktur Organisasi PT.CITILINK INDONESIA – YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT 12
Gambar 4. 1 Pelayanan Self Check-in..... 23
Gambar 4. 2 observasi di Counter *Customer service*..... 24
Gambar 4. 3 Membantu Pelayanan Pada Counter Check in..... 26
Gambar 4. 4 Sweeping bagasi 27
Gambar 4. 5 Pengenalan FOO..... 29
Gambar 4. 7 Pengecekan Bagasi Penumpang Saat Pengambilan Bagasi 31
Gambar 4. 8 Jadwal Pelaksanaan OJT..... 32
Gambar 4. 9 Komputer Pada Customer Service Bermasalah 34
Gambar 4. 10 Maintenance Pada Komputer Customer Service 36

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia 8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Log Book OJT 42
Lampiran B SOP Penanganan Gangguan Computer di Unit *Customer Service* 47

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the job training (OJT) adalah penerapan mahasiswa dalam dunia kerja nyata yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, etika kerja, serta memberikan kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, sesuai dengan kurikulum pendidikan. Seiring dengan perkembangan zaman, transportasi udara menjadi sarana penting dalam mobilitas masyarakat, baik untuk keperluan bisnis, pariwisata, maupun kegiatan lainnya. Hal ini mendorong industri penerbangan untuk terus berkembang dan membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dan professional.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang menyelenggarakan pendidikan diploma di bidang Teknik, Manajemen, dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai bagian dari kurikulum pendidikan, mahasiswa Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara diwajibkan untuk mengikuti program OJT sebagai salah satu syarat kelulusan. Program ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktik nyata di dunia kerja, khususnya di sektor penerbangan.

Saat ini, saya sedang melaksanakan *On the job training* (OJT) di maskapai Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandara Internasional Yogyakarta. Selama OJT, saya ditempatkan di beberapa unit kerja, yaitu *Customer service*, *Check-In Services*, *Boarding Gate*, *Flight Operation*, dan *Lost and Found*. Pelaksanaan OJT ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang proses layanan penumpang dan operasional maskapai secara menyeluruh, serta menanamkan keterampilan praktis yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja.

Dalam pelaksanaan OJT ini, saya menemukan permasalahan utama pada unit *Customer service*, yaitu kurangnya kinerja komputer yang secara signifikan memengaruhi efektivitas layanan kepada penumpang. Komputer

yang lambat merespons, sering mengalami *error*, atau tidak tersambung dengan baik ke sistem internal maskapai mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat. Hal ini berdampak langsung terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Permasalahan tersebut dapat diamati dalam berbagai aspek operasional. Misalnya, saat penumpang mengalami kendala dan membutuhkan bantuan di meja *customer service*, petugas harus mengakses sistem internal untuk mengecek data pemesanan, status penerbangan, atau pengajuan perubahan tiket. Namun, dengan kondisi komputer yang tidak optimal, proses ini memakan waktu lebih lama dari seharusnya. Akibatnya, pelayanannya menjadi kurang optimal.

Efektivitas layanan sangat bergantung pada kelancaran perangkat dan sistem kerja yang digunakan oleh petugas. Dalam dunia penerbangan yang serba cepat, kecepatan dan akurasi informasi adalah kunci utama dalam memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu, permasalahan ini menjadi sangat penting untuk dikaji lebih lanjut dalam laporan OJT ini.

Melalui kegiatan OJT ini, saya mendapatkan kesempatan untuk memahami secara langsung bagaimana layanan pelanggan dijalankan oleh maskapai, termasuk bagaimana tantangan teknis seperti ini dapat menghambat operasional. Saya juga belajar pentingnya dukungan teknologi yang andal dalam menjaga kelancaran proses kerja dan mempertahankan reputasi maskapai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang.

Dengan mengangkat judul laporan "Evaluasi Kinerja Komputer terhadap Efektivitas Layanan di *Customer service* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta", saya berharap dapat memberikan kontribusi dalam bentuk analisis dan saran perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di unit ini. Selain itu, laporan ini juga diharapkan menjadi sarana untuk mengintegrasikan teori yang saya pelajari selama kuliah dengan kondisi dan kebutuhan nyata di lapangan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan OJT di Bandara Internasional Yogyakarta bersama maskapai Citilink menjadi pengalaman berharga yang membuka wawasan saya terhadap dunia kerja yang sesungguhnya, sekaligus

memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai pentingnya sistem pendukung yang efektif dalam industri penerbangan.

Gambar 1. 1 Pengenalan dan Pengarahan Awal OJT

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan *On the job training*

1.2.1 Maksud Pelaksanaan *On the job training*

Maksud dari pelaksanaan kegiatan *On the job training* oleh pihak *Polite*knik Penerbangan Surabaya adalah, sebagai berikut:

1. Memahami dengan akurat kebutuhan pekerjaan di lokasi *On the job training* (OJT).
2. Mendapatkan umpan balik dari industri-industri luar untuk meningkatkan pengembangan kurikulum program studi.
3. Diharapkan para taruna mampu mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama mengikuti pelatihan di *Polite*knik Penerbangan Surabaya.
4. Mampu menyiapkan diri dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja setelah menyelesaikan pendidikan.
5. Menjalin kerjasama yang baik antar pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan lembaga lainnya.

1.2.2 Tujuan Pelaksanan *On the job training*

Tujuan utama kegiatan *On the job training* (OJT) yang dilaksanakan oleh taruna/i, adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan-lulusan kompeten yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.
2. Dapat membantu mengembangkan wawasan dan pengetahuan terkait sarana dan prasarana sisi udara dan sisi darat yang mendukung langsung kegiatan di bandar udara.
3. Mengembangkan keterampilan dan kerja sama untuk secara langsung mengatasi permasalahan di dunia kerja serta interaksi dengan orang lain di lingkungan kerja.
4. Pelatihan kemampuan taruna dalam mengkomunikasikan materi atau substansi ilmiah secara lisan dan tulisan dalam sebuah laporan *On the job training*.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam penyampaian hasil yang diperoleh selama melaksanakan kegiatan *On the job training* dalam bentuk paparan laporan.

1.2.3 Tujuan Pelaksanaan *On the job training* Bagi Taruna

Adapun tujuan untuk taruna dari kegiatan *On the job training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Menjadikan taruna *On the job training* (OJT) mengetahui keadaan sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara tempat pelaksanaan *On the job training* (OJT) tersebut.
2. Memahami apa saja peran dan fungsi kerja dari unit dan fasilitas yang terdapat di bandar udara lokasi *On the job training*.
3. Mendapatkan pemahaman dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
4. Menjalin kerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar.

Sehingga tercipta suasana teamwork dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.

1.3 Manfaat Bagi Taruna

Adapun manfaat bagi taruna dalam pelaksanaan *On the job training*(OJT) adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Mengetahui secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the job training*(OJT).
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

1.4 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat *On the job training* (OJT)

Adapun manfaat bagi perusahaan tempat *On the job training*(OJT) adalah sebagai berikut :

1. Dengan dilaksanakannya kegiatan *On the job training* (OJT) ini diharapkan dapat mempererat hubungan di bidang Pendidikan penerbangan dan bandar udara dengan sekolah penerbangan.
2. Sebagai acuan untuk melihat potensi kerja peserta *On the job training* (OJT), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga yang dihasilkan dari potensi kerja peserta *On the job training* (OJT) itu sendiri.

BAB II
PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Bandara

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) terletak di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pembangunan bandara ini dimulai setelah diterbitkannya Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP.1164 Tahun 2013, yang memberikan Izin Penetapan Lokasi (IPL) kepada PT Angkasa Pura I (Persero), sebagai BUMN yang mengelola bandara di kawasan Indonesia bagian tengah dan timur.

Pada 12 September 2014, tim persiapan pembangunan melakukan sosialisasi dan konsultasi publik kepada masyarakat terdampak, sebagai bagian dari konsep pembangunan berbasis *airport city*. Proses ini berlangsung selama tiga bulan dan dilanjutkan dengan terbitnya IPL dari Gubernur DIY, yang menjadi dasar untuk proses pembebasan lahan. Pembebasan lahan selesai pada September 2018.

Selanjutnya, pada 27 Januari 2017, Presiden Joko Widodo secara simbolis memulai pembangunan dengan kegiatan "Babat Alas Nawung Kridha". Pada 26 April 2019, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menerbitkan Sertifikat Bandar Udara Nomor 149/SBU-DBU/IV/2019, sebagai tanda kesiapan YIA untuk beroperasi, sekaligus menandai perubahan nama dari New Yogyakarta International Airport menjadi Yogyakarta International Airport.

YIA mulai melayani penerbangan perdana pada 6 Mei 2019, melalui maskapai Citilink dengan rute Halim Perdanakusuma (HLP) – YIA. Kemudian, pada 3 Oktober 2019, YIA menerima pendaratan pertama pesawat berbadan lebar (wide body) Airbus A330 milik Garuda Indonesia.

Sebagai bagian dari upaya reformasi industri penerbangan, pada 29 Desember 2023, PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II resmi bergabung menjadi satu entitas, yaitu PT Angkasa Pura Indonesia (*InJourney Airports*). Penggabungan ini bertujuan untuk memperkuat konektivitas udara nasional, mendukung pertumbuhan sektor pariwisata, meningkatkan efisiensi logistik, serta menciptakan sinergi layanan di seluruh bandara Indonesia.

2.2 Sejarah PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (*Low Cost Carrier*/LCC) yang berkembang paling cepat di Indonesia sejak tahun 2011, seiring kedatangan armada Airbus A320 pertamanya dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari strategi Grup Garuda Indonesia untuk lebih kompetitif di segmen pelancong berbiaya hemat.

Citilink, yang juga disebut sebagai "Perusahaan", didirikan secara resmi melalui Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, oleh Notaris Arikanti Natakusumah, S.H. di Jakarta. Pendirian ini telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Keputusan No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009, dan tercantum dalam Berita Negara RI No. 1 tanggal 3 Januari 2012, Tambahan No. 6.

PT. Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebelum berdiri sebagai entitas mandiri, merek Citilink telah beroperasi terlebih dahulu di bawah struktur Strategic Business Unit (SBU) Garuda Indonesia. Berdasarkan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 terkait perubahan Anggaran Dasar, kepemilikan saham Citilink adalah 98,65% milik Garuda Indonesia dan 1,35% milik Aerowisata.

Citilink memperoleh Izin Usaha Angkutan Udara (SIUAU/NB-027) pada 27 Januari 2012, serta Sertifikat Operator Udara (AOC) 121-046 pada 22 Juni 2012, dan mulai beroperasi secara independen pada 30 Juli 2012 dengan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", serta call sign "Supergreen". Sebagai maskapai LCC, Citilink melayani rute antar kota dan berbasis di Jakarta serta Surabaya, dengan lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian yang mencakup 97 rute ke 49 kota di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Batam, Denpasar, Yogyakarta, Medan, hingga Jayapura, serta penerbangan internasional ke Timor Leste, Malaysia, China, Australia, dan Jeddah.

Hingga kini, Citilink terus memperluas jangkauan penerbangannya dan memperkuat posisinya sebagai salah satu maskapai bertarif rendah paling

berkembang di Indonesia, dengan armada unggulan Airbus A320 sebagai tulang punggung operasionalnya.

2.2.1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Data Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun beroperasi komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasrkan AOC 121 – 046 Pada tanggal 30 juli 2012, mendapatkan IATA flight code ”QG”, ICAO designation ”CTV” dan call sign
Dasar hukum pembentukan	Akta no. 01 tanggal 6 januari 2009 yang dibuat di hadapan arikanti natakusumah, S.H., Notaris Jakarta.
Maksud dan tujuan pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (*low cost*), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa yang berumutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan keuntungan guna meningkatkan nilai perushaan dengan menerapkan prinsip prinsip perseroan terbatas.

Alamat kantor pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno – Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Wilayah pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri.
Telepon	021-39509000
Website perusahaan	www.citilink.co.id

2.3 Visi dan Misi PT. Citilink

A. Visi

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

B. 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"

2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan

2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

1. AMANAH

   Memegang teguh kepercayaan yang diberikan dengan diwujudkan dengan perilaku seperti memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. KOMPETEN

   Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas dengan meningkatkan diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. HARMONIS

   Saling peduli dan menghargai perbedaan, Menghargaisetiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. LOYAL

   Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebihbesar, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

5. ADAPTIF

   Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, Bertindak proaktif.

6. KOLABORASI

   Membangun kerja sama yang sinergis, Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

2.1.1 Nilai Perusahaan Citilink

1. *SIMPLE*

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

2. *PROMPT*

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

3. *POLITE*

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

2.5 Logo Citilink

Gambar 2. 1 Logo Citilink

Sumber :citilink.co.id

Warna hijau pada identitas Citilink melambangkan komitmen kuat serta cerminan dari visi dan misi perusahaan dalam upaya menyatukan seluruh wilayah Nusantara. Gradasi warna hijau digunakan untuk membentuk citra merek yang menghadirkan rasa percaya, aman, dan nyaman kepada para pelanggan.

Hijau juga menggambarkan sikap ramah yang senantiasa menjadi bagian dari setiap layanan Citilink. Warna ini merepresentasikan semangat Citilink dalam memberikan pelayanan optimal yang dilakukan dengan cara yang sederhana (*Simple*), cepat (*Prompt*), dan sopan (*Polite*).

Selain sebagai identitas visual, warna hijau telah menjadi ciri khas Citilink dan mencerminkan etos kerja yang profesional, komitmen untuk terus berinovasi, serta fokus terhadap kepuasan pelanggan. Desain logo Citilink tidak hanya berfungsi sebagai elemen grafis, tetapi juga mengandung filosofi mendalam tentang nilai-nilai perusahaan, budaya kerja, serta arah strategis yang menjadi landasan dalam setiap bentuk pelayanan kepada masyarakat.

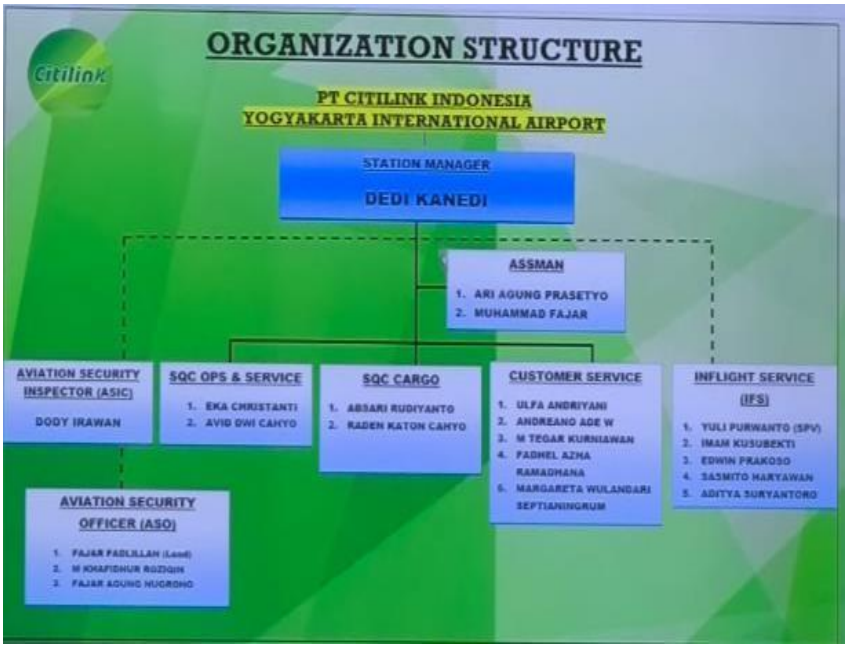
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink

Struktur organisasi merupakan pengaturan sistematis yang menunjukkan hubungan antar bagian di dalam suatu organisasi. Struktur ini mencakup pengelolaan wewenang, tanggung jawab, serta jalur komunikasi antar unit atau departemen yang ada, dengan tujuan agar seluruh elemen organisasi dapat bekerja secara sinergis dan efisien dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Struktur organisasi berfungsi sebagai panduan hierarki, menunjukkan pembagian tugas dan fungsi masing-masing bagian, serta mengatur bagaimana koordinasi dilakukan di lingkungan kerja.

Berikut ini adalah struktur organisasi PT. Citilink Indonesia yang berada di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA), yang memperlihatkan peran serta keterkaitan antar unit kerja dalam mendukung operasional maskapai secara optimal:

Gambar 2. 2 Stuktur Organisasi PT.CITILINK INDONESIA – YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT



Sumber : Struktu Organisasi PT CITILINK INDONESIA-YIA (2025)

BAB III
TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk mendarat ataupun lepas landas pesawat maupun helikopter. Atau bisa disebut juga sebagai suatu fasilitas perantara antara transportasi udara dengan transportasi darat yang berfungsi memberikan pelayanan bagi keberangkatan maupun kedatangan pesawat, bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang. Menurut ANNEX 14 pada *Internasional Civil Aviation Organization* Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 Presiden Republik Indonesia Bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan,keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat.

3.2 Sisi Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 9 Tahun 2024 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional dijelaskan bahwa Sisi udara (*airside*) adalah daerah pergerakan pesawat udara di bandar udara yang digunakan untuk kegiatan operasional penerbangan. Area ini mencakup *apron*, *runway*, *taxiway*, dan daerah lain yang terkait langsung dengan pergerakan pesawat. Keamanan dan ketertiban di sisi udara sangat krusial untuk menjamin keselamatan penerbangan. Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*) adalah Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*) adalah area tertentu di dalam maupun di luar

bandar udara yang diidentifikasi memiliki risiko tinggi terkait kepentingan penerbangan dan penyelenggaraan bandar udara. Area ini diberlakukan pengendalian keamanan yang ketat, termasuk pengawasan dan pemeriksaan akses masuk untuk mencegah masuknya orang yang tidak berwenang serta menjaga keselamatan dan keamanan operasional penerbangan

3.3 *Customer service*

Customer service atau pelayanan pelanggan merupakan salah satu komponen penting dalam industri jasa, termasuk dalam pelayanan di bandar udara. *Customer service* diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik sebelum, saat, maupun setelah menggunakan jasa atau produk. Dalam konteks bandara, *customer service* berperan sebagai garda depan yang berinteraksi langsung dengan penumpang untuk memberikan informasi, bantuan, serta solusi atas kebutuhan dan kendala yang mungkin timbul. Menurut (Tjiptono, 2020) *"Customer service merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh perusahaan."* Ini menekankan bahwa pelayanan bukan hanya soal interaksi langsung, tetapi juga mencakup keseluruhan pengalaman pelanggan selama berada di lingkungan bandara.

Fungsi utama *customer service* di bandara adalah memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai jadwal penerbangan, prosedur *Check-in*, keamanan, fasilitas terminal, serta membantu penumpang yang memerlukan bantuan khusus seperti lansia atau penyandang disabilitas. Selain itu, *customer service* juga menangani keluhan, memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi penumpang, serta berperan dalam menjaga citra positif bandara. Menurut (Kotler, 2016) *"Pelayanan pelanggan yang unggul menjadi salah satu keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa, termasuk layanan publik seperti bandara."* Oleh karena itu, kualitas pelayanan *customer service* menjadi indikator penting dalam menilai kinerja dan citra suatu bandara.

Dalam menjalankan tugasnya, *customer service* di bandara harus mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan oleh regulator nasional maupun internasional. Standar ini mencakup aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, sikap petugas yang ramah dan profesional, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti meja informasi dan bantuan bagi penumpang berkebutuhan khusus.

(Kotler, 2016) menyebutkan bahwa, *"Kepuasan pelanggan tercipta ketika harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan melebihi yang diharapkan, terutama dalam hal pelayanan."* Dengan demikian, kualitas pelayanan *customer service* menjadi faktor strategis dalam menciptakan pengalaman penumpang yang positif dan berkelanjutan.

3.4 *Check in* Services

Check-in services merupakan salah satu layanan utama yang diberikan kepada penumpang sebelum melakukan perjalanan udara. Layanan ini bertujuan untuk memverifikasi identitas penumpang, memproses bagasi, serta memberikan boarding pass sebagai izin naik ke pesawat. Dalam dunia penerbangan, proses *Check-in* merupakan langkah awal yang sangat penting karena berdampak langsung terhadap efisiensi operasional bandara serta kenyamanan penumpang. Menurut (Tjiptono, 2020), *"Pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang sebagian besar bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu."* Hal ini menunjukkan bahwa *Check-in* sebagai bagian dari pelayanan, merupakan proses interaksi yang menuntut efisiensi dan profesionalisme dari petugas layanan.

Jenis-jenis *Check-in* yang tersedia di bandara kini beragam, seiring dengan perkembangan teknologi. Di antaranya adalah *Check-in* melalui konter (*counter Check-in*), *Check-in* mandiri melalui kios (self *Check-in* kiosk), serta *Check-in* daring (web *Check-in* atau *mobile Check-in*). Inovasi ini bertujuan untuk mengurangi antrean, mempercepat proses, dan meningkatkan pengalaman penumpang. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan

Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, disebutkan bahwa: *"Penyelenggara pelayanan wajib menyediakan fasilitas pelayanan Check-in yang menjamin kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi penumpang."*Hal ini menegaskan pentingnya keberadaan sistem *Check-in* yang mudah diakses dan mampu mengakomodasi kebutuhan seluruh penumpang.

Proses *Check-in* juga menjadi indikator kinerja pelayanan bandara karena berdampak pada waktu tunggu, kepadatan antrean, serta kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, efisiensi layanan ini harus diimbangi dengan ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kejelasan informasi yang diberikan. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016:143), *"Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa jauh layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan."* Maka dari itu, penyelenggara jasa kebandarudaraan dan maskapai penerbangan dituntut untuk terus memperbaiki sistem dan prosedur *Check-in* demi memberikan pengalaman perjalanan yang aman dan menyenangkan.

Selain itu, *Check-in counter* dioperasikan dengan prosedur standar operasional yang mengacu pada ketentuan regulator nasional maupun internasional, seperti dari IATA (*International Air Transport Association*), yang menetapkan prinsip-prinsip pelayanan darat (ground handling), termasuk waktu buka dan tutup *Check-in* (biasanya 2 jam sebelum keberangkatan dan tutup 30–45 menit sebelum keberangkatan, tergantung maskapai). Pelaksanaan *Check-in* yang tidak sesuai prosedur dapat mengakibatkan keterlambatan, penumpukan antrean, atau bahkan terganggunya jadwal penerbangan.

Dengan demikian, *Check-in* service di bandara memiliki peran yang strategis dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan dan memberikan kepuasan kepada penumpang. Inovasi dalam sistem *Check-in* yang cepat, akurat, dan ramah pengguna menjadi salah satu indikator penting dari kualitas layanan sebuah bandara.

3.5 *Boarding gate*

Boarding gate merupakan salah satu elemen vital dalam sistem operasional bandara yang berfungsi sebagai titik terakhir sebelum penumpang memasuki pesawat. Area ini menjadi tempat verifikasi akhir dokumen perjalanan dan *boarding pass*, serta menjadi titik kontrol keamanan untuk memastikan bahwa penumpang yang naik ke pesawat adalah mereka yang telah melalui seluruh prosedur *Check-in* dan pemeriksaan keamanan. Menurut

Tjiptono (2014:26), *"Pelayanan merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud dan diciptakan melalui interaksi antara penyedia jasa dan konsumen."* Dalam konteks *boarding gate*, pelayanan mencakup kecepatan proses boarding, keramahan petugas, serta kejelasan informasi keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang. Berdasarkan (Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor, 2021)Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, disebutkan bahwa: "Penyelenggara pelayanan wajib menyediakan fasilitas ruang tunggu dan boarding gate yang nyaman, bersih, serta dilengkapi dengan informasi keberangkatan yang jelas dan akurat." Hal ini menunjukkan bahwa boarding gate bukan hanya sekadar titik naik pesawat, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman pelayanan bandara yang memengaruhi persepsi dan kepuasan penumpang. Selain aspek kenyamanan dan informasi, pengaturan arus penumpang di boarding gate juga berperan penting dalam menjaga ketertiban dan efisiensi jadwal keberangkatan. Boarding gate juga memiliki keterkaitan langsung dengan aspek keamanan dan keselamatan penerbangan. Dalam dokumen ICAO ANNEX

9 - FACILITATION tentang Facilitation, diatur bahwa petugas pada boarding gate harus memastikan bahwa hanya penumpang yang sah dan telah melewati prosedur keamanan yang diperbolehkan naik ke pesawat. Oleh karena itu, penempatan personel customer service, AVSEC, dan ground handling di area ini merupakan bentuk integrasi antara pelayanan dan pengawasan.

Dengan demikian, boarding gate bukan hanya berfungsi sebagai pintu masuk ke pesawat, tetapi juga sebagai titik krusial dalam rantai pelayanan dan pengendalian operasional di bandara. Optimalisasi fungsi boarding gate melalui desain yang ergonomis, teknologi pendukung, dan prosedur yang efisien akan meningkatkan kenyamanan penumpang dan ketepatan waktu penerbangan.

3.6 *Flight Operation*

Flight Operation atau operasi penerbangan merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan penerbangan agar dapat berjalan dengan aman, efisien, dan sesuai dengan peraturan penerbangan yang berlaku. Menurut ICAO (International Civil

Aviation Organization), operasi penerbangan adalah bagian dari sistem transportasi udara yang mencakup manajemen pesawat, kru penerbangan, rencana penerbangan (flight plan), serta pengendalian operasional sebelum, selama, dan setelah penerbangan

Dalam konteks maskapai penerbangan, flight operation memiliki tanggung jawab penting dalam menjamin keselamatan dan ketepatan waktu penerbangan. Komponen utama dalam flight operation meliputi:

- Dispatching: Perencanaan dan otorisasi penerbangan, termasuk analisis cuaca, perhitungan bahan bakar, dan rute penerbangan.
- Crew Scheduling: Pengaturan jadwal kerja awak pesawat sesuai dengan regulasi waktu kerja dan istirahat.
- Load Control: Penentuan beban dan keseimbangan pesawat melalui pembuatan load sheet dan trim sheet.
- Flight Monitoring: Pemantauan penerbangan secara real-time untuk memastikan pesawat mengikuti rencana dan rute yang telah disetujui.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, setiap penyelenggara penerbangan niaga wajib melaksanakan operasi penerbangan dengan memperhatikan standar keselamatan dan keamanan yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menegaskan bahwa kegiatan operasi penerbangan harus dilaksanakan berdasarkan prosedur operasional standar (SOP) yang merujuk pada ketentuan nasional dan internasional, seperti ICAO Annex 6 (Operation of Aircraft). Dengan demikian, flight operation adalah tulang punggung dalam manajemen operasional maskapai yang berperan dalam memastikan semua penerbangan dilakukan dengan standar keselamatan, efisiensi, dan kepatuhan terhadap regulasi penerbangan yang berlaku.

3.7 *Lost and Found*

Lost and Found adalah layanan yang disediakan oleh pengelola bandara untuk menangani barang-barang milik penumpang yang hilang atau tertinggal selama berada di area bandara maupun dalam proses penerbangan. Layanan ini bertujuan untuk membantu penumpang mendapatkan kembali barang mereka melalui sistem pencatatan, pelaporan, penyimpanan, dan pengembalian barang secara tertib dan aman. Menurut Tjiptono (2014:26), *"Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan tertentu dan memiliki nilai tambah."* Dalam konteks *Lost and Found*, pelayanan tersebut berupa kecepatan dan ketepatan dalam merespons laporan kehilangan, serta ketelitian dalam mengelola data barang yang ditemukan. Sistem Lost and Found biasanya dikelola melalui konter khusus atau unit pelayanan informasi, dan dioperasikan dengan prosedur standar, seperti pembuatan Laporan Kehilangan (Lost Report), verifikasi kepemilikan, serta dokumentasi barang secara digital. Menurut IATA (2023), pelayanan Lost and Found yang baik harus memenuhi prinsip "traceability, accountability, and timeliness" (dapat dilacak, dapat dipertanggungjawabkan, dan tepat waktu). Seiring perkembangan teknologi, beberapa bandara juga telah menggunakan sistem pelacakan berbasis aplikasi untuk memudahkan penumpang dalam melaporkan dan mencari barang yang hilang.

Dengan demikian, layanan Lost and Found merupakan bagian penting dari pelayanan publik di bandara yang mencerminkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dan keamanan operasional. Keberhasilan layanan ini tergantung pada kecepatan respons petugas, kejelasan prosedur, serta kolaborasi antara bandara, maskapai, dan unit keamanan.

3.8 Komputer

Komputer merupakan alat elektronik yang berfungsi untuk mengolah data secara cepat dan akurat dengan instruksi yang telah diprogram sebelumnya. Dalam dunia pelayanan, khususnya di sektor jasa transportasi udara seperti maskapai penerbangan, komputer menjadi perangkat penting dalam menunjang aktivitas operasional, termasuk di unit *customer service*.

Menurut Jogiyanto (2005:11), komputer adalah "*alat elektronik yang mampu melakukan tugas-tugas seperti menerima input, memproses data, menyimpan instruksi, serta menghasilkan output dalam bentuk informasi*." Dalam konteks pelayanan pelanggan, komputer digunakan untuk mengakses berbagai sistem informasi yang dibutuhkan petugas dalam menangani kebutuhan penumpang, seperti data pemesanan, jadwal penerbangan, status bagasi, hingga perubahan tiket.

Kecepatan pemrosesan dan akurasi informasi yang disediakan komputer mendukung efisiensi waktu pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan manual. Hal ini sejalan dengan pendapat Laudon dan Laudon (2018) yang menyatakan bahwa "*sistem komputer dalam layanan pelanggan mampu meningkatkan kualitas keputusan, mempercepat proses layanan, dan memperbaiki pengalaman pelanggan secara menyeluruh.*"

Di unit *customer service* maskapai, komputer digunakan untuk:

- Mengakses sistem reservasi dan data penumpang (*Passenger Name Record* – PNR)
- Melakukan perubahan data penerbangan
- Menerbitkan dokumen seperti *itinerary* atau bukti *refund*
- Berkomunikasi dengan sistem pusat dan tim operasional lainnya

Ketergantungan pada komputer dalam sistem pelayanan ini menuntut kondisi perangkat keras dan perangkat lunak yang selalu dalam keadaan optimal. Komputer yang lambat, sering error, atau tidak tersambung ke sistem internal akan menghambat proses pelayanan dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang.

BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the job training* (OJT)

4.1.1 *Customer service*

Customer service adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari peusahaan untuk para customer, meliputi:

a. Mengelola persediaan tempat duduknya
b. Mendistribusikan ke seluruh jaringan penjulannya
c. Pencatatan hasil transaksi pemesanan tempat

Untuk menangani kegiatan reservasi, industry penerbangan menggunakan sistem yang dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu:

a. Manual *reservation system*, yaitu apabila seluruh atau Sebagian besar kegiatannya masih dilakukan dengan cara manual
b. *Computerized reservation system*, yaitu apabila pelaksaan kegiatan reservasinya diakukan dengan menggunakan computer Pelayanan permintaan pemesanan tempat meliputi penyediaan tempat bagi penumpang oleh perusahaan penerbangan berseta fasilitas yang dipergunakan penumpang berkaitan dengan rencana perjalannya. Hal-hal yang tercakup dalam kegiatan pelayanan tersebut antara lain:
    a. Proses pemesanan dan penyediaan tempat
    b. Pemberian informasi tentang jadwal penerbangan
    c. Harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku persyaratan penerbangan beserta informasi lainnya.

Pada *On the job training* unit CS ini kita dapat mengambil Pelajaran bagaimana cara membantu customer dalam pengelolaan persedian tempat duduk, reservasi tiket, penjadwalan ulang tiket, pemberian informasi tentang jadwal penerbangan, dan memberikan informasi harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku pada penerbangan.

Selain itu, kami juga terlibat langsung dalam memberikan bantuan kepada penumpang di area mesin *self Check-in*, khususnya bagi penumpang yang mengalami kesulitan dalam mencetak boarding pass. Petugas *customer service* memiliki peran penting dalam mengarahkan penumpang, membantu memilih nomor kursi, memastikan data yang diinput sudah benar, dan memastikan *boarding pass* tercetak dengan baik.

Gambar 4. 1 Pelayanan Self *Check-in*

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

Gambar 4. 2 observasi di Counter Customer service

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

4.1.2 *Check in Services*

Pada bagian *Check-in* services, kami bertugas menangani penumpang yang akan melakukan pelaporan untuk keperluan penerbangan. Proses ini mencakup beberapa langkah penting, yaitu:

- Verifikasi identitas penumpang sesuai dengan tiket dan dokumen perjalanan.
- Pemilihan atau penempatan kursi di dalam pesawat, sesuai dengan permintaan atau ketersediaan.
- Penanganan permintaan khusus penumpang, seperti permintaan kursi roda (*wheelchair assistance*), makanan khusus (*special meal*), atau layanan tambahan lainnya.
- Pelaporan dan penyerahan bagasi tercatat (*checked baggage*), yang akan dikumpulkan dan dimuat ke dalam gerobak bagasi untuk kemudian dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (proses *loading*).

Setiap penumpang Citilink mendapatkan jatah bagasi gratis sebesar 15 kg. Jika berat bagasi melebihi ketentuan tersebut, maka penumpang diwajibkan membayar biaya kelebihan bagasi *(excess baggage fee*) sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh maskapai. Untuk bagasi kabin, hanya diperbolehkan membawa satu tas dengan berat maksimal 7 kg dan ukuran yang sesuai standar yang telah ditentukan.

Apabila penumpang membawa barang yang tergolong *Dangerous Goods* (DG), seperti barang berbahan logam, tabung gas, bahan mudah terbakar, atau sejenisnya, maka barang tersebut harus dilaporkan kepada petugas. Penanganan barang berbahaya menjadi tanggung jawab unit *Aviation Security* (AVSEC), dan apabila diperbolehkan untuk diangkut, maka akan diterbitkan dokumen NOTOC (*Notification to Captain*) yang berisi informasi lengkap mengenai barang tersebut untuk disampaikan kepada pilot.

Untuk penumpang yang belum melakukan *Check-in*, petugas akan mengarahkan agar memanfaatkan fasilitas *Check-in* online melalui situs web resmi Citilink atau aplikasi *BetterFly* Citilink. Setelah berhasil *Check-in* secara daring, penumpang dapat mencetak boarding pass secara mandiri melalui mesin *self Check-in* yang tersedia di terminal bandara. Bagi penumpang yang telah melakukan *Check-in* online dan membawa bagasi, mereka dapat langsung menuju *counter baggage drop* untuk menyerahkan bagasinya.

Melalui pengalaman ini, kami belajar pentingnya ketelitian, pelayanan ramah, serta efisiensi kerja dalam mendukung kelancaran proses keberangkatan penumpang. Unit *Check-in* menjadi salah satu bagian yang sangat vital dalam menjaga ketertiban dan kenyamanan operasional penerbangan.

Gambar 4. 3 Membantu Pelayanan

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)Pada Counter Check in

4.1.3 *Boarding gate*

Di *boarding gate*, petugas pasasi (*passenger services*) memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran proses keberangkatan penumpang menuju pesawat. Salah satu tugas utama di bagian ini adalah mendata dan memverifikasi penumpang yang akan melakukan penerbangan.

Langkah pertama dalam proses *boarding* adalah pengecekan ulang identitas penumpang, yang dilakukan dengan mencocokkan kartu identitas resmi dengan nama yang tercantum pada *boarding pass*. Prosedur ini bertujuan untuk mencegah keberangkatan penumpang tidak sah atau penumpang gelap yang tidak memiliki tiket resmi.

Proses *boarding* dilakukan berdasarkan instruksi dari tim Ramp, dan dalam pelaksanaannya petugas akan:

a. Mempersiapkan dan mengarahkan penumpang masuk ke pesawat.
b. Merobek bagian bawah *boarding pass* sebagai bukti *boarding*, lalu menginput data ke dalam sistem.
c. Mencocokkan jumlah penumpang yang telah naik pesawat dengan data pada sistem *Check-in* untuk memastikan tidak ada kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang.

Selain itu, petugas *boarding gate* juga memiliki tanggung jawab tambahan, seperti:

a. Melakukan sweeping baggage, yaitu memastikan tidak ada barang
b. bawaan penumpang yang tertinggal di area boarding.
c. Membantu penumpang berkebutuhan khusus, seperti:
    - Mengantar penumpang dengan kursi roda (*wheelchair*) hingga ke dalam pesawat, atau sebaliknya saat tiba.
    - Menangani anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) dengan memberikan perhatian dan pendampingan khusus sesuai prosedur.

Petugas juga berperan dalam mengarahkan penumpang ke pintu masuk atau keluar pesawat, baik melalui garbarata maupun bus *apron* tergantung situasi di lapangan.

Melalui pelaksanaan tugas di unit *boarding gate* ini, kami belajar pentingnya ketelitian dalam verifikasi data, komunikasi yang jelas dengan penumpang, serta koordinasi yang baik dengan unit lain seperti Ramp dan AVSEC untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan seluruh penumpang.

Gambar 4. 4 Sweeping bagasi

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

4.1.4 *Flight Operation*

Flight Operation Officer (FOO) merupakan personel yang ditunjuk oleh maskapai penerbangan untuk menjalankan berbagai tugas operasional terkait dengan persiapan, pemberangkatan, dan pemantauan suatu penerbangan. FOO memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan bahwa setiap penerbangan berlangsung dengan aman, efisien, dan sesuai prosedur operasional standar.penerbangan berlangsung dengan aman, efisien, dan sesuai prosedur operasional standar.

Setiap FOO wajib memiliki lisensi resmi sebagai *Flight Operation Officer*, yang dikeluarkan oleh otoritas penerbangan setelah memenuhi persyaratan pelatihan dan uji kompetensi.

Adapun tugas utama dari FOO mencakup:

a. Melaksanakan persiapan penerbangan (*flight dispatch*), termasuk menyiapkan dokumen-dokumen penting seperti:
    - METAR (informasi cuaca terkini),
    - *Flight Plan* (rencana penerbangan),
    - NOTAM (*Notification to Airmen* – pemberitahuan penting tentang kondisi bandara atau navigasi),
    - *Load Sheet* (lembar distribusi beban pesawat), dan dokumen penunjang lainnya.

b. Melakukan *dispatch release*, yaitu memberikan otorisasi pemberangkatan pesawat berdasarkan hasil analisa data dan kondisi penerbangan.

c. Memantau pergerakan pesawat selama penerbangan, berkomunikasi dengan pilot melalui sistem komunikasi (radio atau ACARS), serta memberikan informasi yang dibutuhkan selama perjalanan.

Selama pelaksanaan *On the job training* (OJT) di unit ini, kami memperoleh pengalaman langsung dalam:

- Menyiapkan dokumen penerbangan secara manual maupun digital.
- Memonitor posisi dan status penerbangan melalui sistem pemantauan.
- Menyampaikan data-data penting kepada awak pesawat, khususnya kepada pilot yang sedang berada di udara, guna mendukung pengambilan keputusan operasional dalam penerbangan.

Melalui kegiatan ini, kami menyadari bahwa peran FOO sangat krusial sebagai mitra kerja pilot di darat, yang membantu menjamin kelancaran dan keselamatan seluruh operasional penerbangan dari awal hingga pesawat mendarat dengan selamat di tujuan.

Gambar 4. 5 Pengenalan F

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

4.1.5 *Lost and Found*

Pada unit *Lost and Found*, petugas pasasi memiliki tugas utama dalam menangani laporan penumpang terkait permasalahan bagasi tercatat, baik yang hilang, tertukar, mengalami kerusakan, maupun kelebihan bagasi. Petugas standby di area sebelum pintu keluar (*exit gate*) untuk memantau dan memastikan bahwa setiap bagasi yang diambil oleh penumpang sesuai dengan bag-tag atau label bagasi yang dimiliki.

Tugas utama petugas *Lost and Found* adalah melakukan verifikasi kecocokan nomor bagasi, yaitu mencocokkan label pada bagasi dengan *claim tag* yang dimiliki penumpang. Ketelitian dan kesabaran sangat diperlukan dalam unit ini, mengingat petugas akan menghadapi berbagai karakter penumpang dalam kondisi yang mungkin emosional karena kehilangan atau kerusakan bagasi.

Beberapa penyebab umum permasalahan bagasi antara lain:

- Kesalahan pelabelan oleh petugas maskapai,
- Salah muat bagasi ke penerbangan yang berbeda,
- Kerusakan fisik saat proses pemuatan dan penurunan bagasi.

Jika terjadi kehilangan atau masalah lain pada bagasi, penumpang akan diarahkan untuk datang ke unit *baggage service* dan melakukan pengisian PIR (*Property Irregularity Report*). Dalam proses ini, penumpang diminta menunjukkan boarding pass dan kartu identitas (KTP/paspor). Setelah dokumen diverifikasi, petugas maskapai akan melakukan proses pencarian (*tracing*) bagasi.

Apabila bagasi yang hilang berhasil ditemukan, pihak maskapai akan menghubungi penumpang dan mengatur pengiriman bagasi ke alamat penumpang, dengan biaya pengiriman ditanggung oleh maskapai.

Selain menangani laporan penumpang, petugas Lost and Found juga memiliki tugas administratif, di antaranya:

- Menyusun laporan *Fibag-Labag (First Bag – Last Bag Performance Report)* setiap hari. Laporan ini berisi data performa layanan pengantaran bagasi, apakah sudah sesuai dengan waktu pengiriman yang ditetapkan bandara.

- Melakukan input data produksi penanganan bagasi transit, termasuk mencatat bagasi yang harus dipindahkan antar penerbangan.

Melalui kegiatan di unit ini, kami belajar pentingnya ketelitian, komunikasi yang sabar dan efektif, serta penguasaan sistem dokumentasi dan pelaporan, agar dapat menangani setiap masalah bagasi penumpang secara cepat, profesional, dan tepat sesuai prosedur.

Selama menjalankan tugas di unit *Lost and Found*, kami juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di area baggage claim, yaitu area pengambilan bagasi tercatat yang terletak di terminal kedatangan bandara. Area ini merupakan tahap akhir dari siklus pelayanan bagasi, di mana penumpang mengambil kembali barang bawaan mereka setelah tiba di bandara tujuan.

Salah satu tugas penting di area ini adalah melakukan verifikasi atau pencocokan kode bagasi untuk memastikan bahwa bagasi yang diambil benar-benar milik penumpang yang bersangkutan. Proses ini menjadi sangat krusial apabila:

- Ada laporan bagasi hilang atau tertukar,
- Penumpang mengambil bagasi yang tidak dilengkapi label atau labelnya tidak jelas terbaca

Petugas harus teliti dalam mencocokkan enam digit kode yang tercantum pada stiker bagasi (*claim tag*) di boarding pass penumpang dengan label bagasi yang menempel pada koper atau barang bawaan. Hal ini bertujuan untuk:

- Mencegah tertukarnya bagasi antar penumpang,
- Memastikan setiap barang diterima oleh pemiliknya yang sah, sesuai prosedur keamanan dan pelayanan maskapai.

Pengalaman bertugas di area baggage claim memberikan pemahaman bahwa ketelitian, kecepatan tanggap, serta komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam menjaga kenyamanan dan kepercayaan penumpang terhadap layanan bagasi maskapai.

Gambar 4. 6 Pengecekan Bagasi Penumpang Saat Pengambilan Bagasi

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

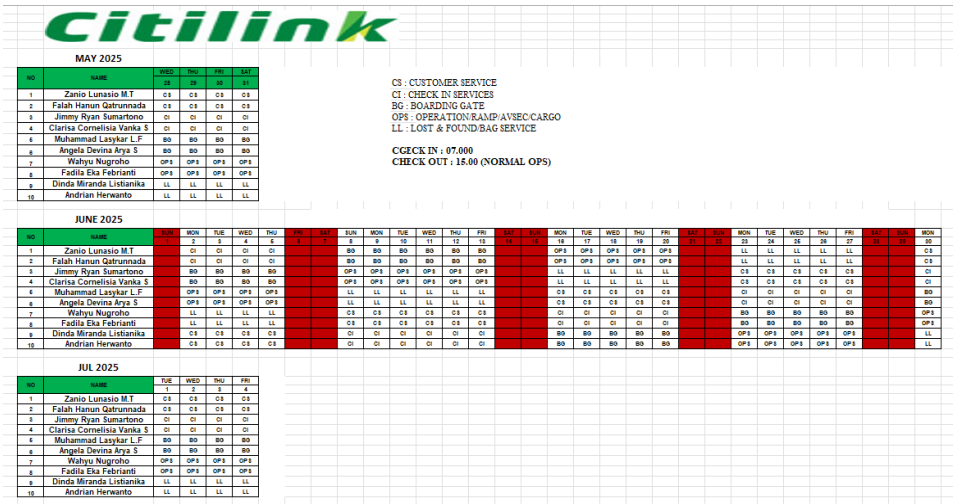
4.2 Jadwal *On the job training* (OJT)

Pelaksanaan pelatihan kegiatan *On the job training* (OJT) taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, Kulon Progo, khususnya di maskapai Citilink. Kegiatan OJT secara efektif dimulai pada tanggal 6 Mei 2025 dan berakhir pada tanggal 4 Juli 2025, dengan total durasi pelaksanaan sekitar dua bulan. Seluruh kegiatan dilaksanakan di area operasional maskapai Citilink dan didampingi serta diawasi langsung oleh *supervisor* Citilink sebagai penanggung jawab kegiatan di lapangan.

Sebelum kegiatan OJT dapat dimulai, taruna/i diwajibkan untuk mengurus pass bandara sebagai akses masuk ke area terbatas, termasuk ke area sisi udara dan area operasional maskapai. Proses pengajuan dan penerbitan pass bandara memerlukan waktu sekitar 3 minggu, termasuk proses administrasi, pengumpulan dokumen, pengisian formulir, serta verifikasi dan persetujuan dari otoritas bandara dan maskapai.

Jadwal pelaksanaan OJT selama lebih kurang dua bulan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, Kulon Progo, khususnya di maskapai Citilink, dirangkum pada tabel di bawah ini sebagai berikut

Gambar 4. 7 Jadwal Pelaksanaan OJT



MAY 2025

NO	NAME	WED 28	THU 29	FRI 30	SAT 31
1	Zanio Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS
2	Falah Hanun Qatrunnada	CS	CS	CS	CS
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	CI
4	Clarisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	CI
5	Muhammad Lasykar L.F	BG	BG	BG	BG
6	Angela Devina Arya S	BG	BG	BG	BG
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS
8	Fadila Eka Febrianti	OPS	OPS	OPS	OPS
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL

CS : CUSTOMER SERVICE
CI : CHECK IN SERVICES
BG : BOARDING GATE
OPS : OPERATION/RAMP/AVSEC/CARGO
LL : LOST & FOUND/BAG SERVICE

CGECK IN : 07.000
CHECK OUT : 15.00 (NORMAL OPS)

JUNE 2025

NO	NAME	SUN 1	MON 2	TUE 3	WED 4	THU 5	FRI 6	SAT 7	SUN 8	MON 9	TUE 10	WED 11	THU 12	FRI 13	SAT 14	SUN 15	MON 16	TUE 17	WED 18	THU 19	FRI 20	SAT 21	SUN 22	MON 23	TUE 24	WED 25	THU 26	FRI 27	SAT 28	SUN 29	MON 30
1	Zanio Lunasio M.T		CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS
2	Falah Hanun Qatrunnada		CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS
3	Jimmy Ryan Sumartono		BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI
4	Clarisa Cornelisia Vanka S		BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI
5	Muhammad Lasykar L.F		OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG
6	Angela Devina Arya S		OPS	OPS	OPS	OPS			LL	LL	LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG
7	Wahyu Nugroho		LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS
8	Fadila Eka Febrianti		LL	LL	LL	LL			CS	CS	CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS
9	Dinda Miranda Listianika		CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL
10	Andrian Herwanto		CS	CS	CS	CS			CI	CI	CI	CI	CI	CI			BG	BG	BG	BG	BG			OPS	OPS	OPS	OPS	OPS			LL

JUL 2025

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

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the job training* (OJT) di maskapai Citilink yang beroperasi di Bandara Internasional Yogyakarta, saya ditempatkan di beberapa unit kerja, salah satunya adalah unit *Customer service*. Unit ini memiliki peran penting dalam memberikan bantuan dan solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi oleh penumpang, seperti perubahan jadwal penerbangan, masalah bagasi, pembatalan tiket, hingga informasi layanan lainnya. Untuk menunjang tugas-tugas tersebut, *customer service* sangat bergantung pada kinerja sistem komputer yang digunakan untuk mengakses data penumpang, informasi penerbangan, serta sistem internal maskapai.

Namun, selama kegiatan OJT berlangsung, saya mengamati adanya kendala teknis pada perangkat komputer yang digunakan oleh petugas *customer service*. Komputer yang tersedia sering kali mengalami keterlambatan respons (lag), *error* sistem, bahkan pada beberapa kesempatan tidak dapat mengakses sistem maskapai secara optimal. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, sehingga berdampak langsung terhadap efektivitas dan efisiensi waktu dalam melayani penumpang, terutama pada saat jam sibuk atau ketika terjadi penundaan penerbangan.

Permasalahan ini bisa menimbulkan penumpukan antrean penumpang di meja *customer service*, serta meningkatkan risiko kesalahan dalam proses input data atau penanganan keluhan penumpang. Petugas pun menjadi kurang leluasa

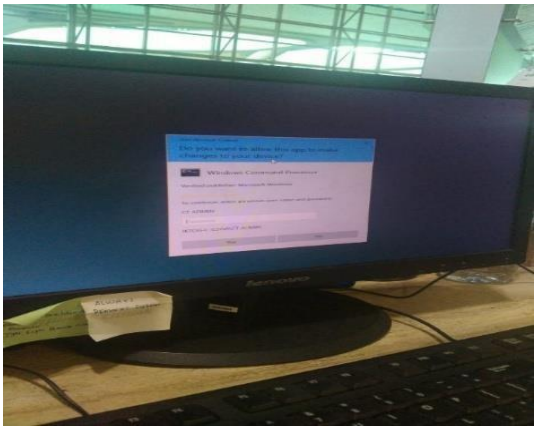
dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat karena harus menunggu sistem kembali normal atau mencari alternatif lain. Hal ini tentu saja menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, serta mencerminkan kurang optimalnya kesiapan operasional dalam hal sarana pendukung kerja.

Selain itu, kondisi ini juga berdampak terhadap kinerja SDM yang bekerja di *customer service*. Petugas menjadi terbebani secara mental karena harus menghadapi tekanan dari antrean penumpang yang menunggu lama, sekaligus mencari solusi untuk menyelesaikan masalah teknis yang bukan menjadi tanggung jawab langsung mereka. Padahal, dalam standar pelayanan maskapai, kecepatan dan keakuratan merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan kepada pelanggan.

Permasalahan mengenai kurangnya kinerja komputer ini menunjukkan bahwa teknologi informasi merupakan elemen vital dalam mendukung operasional pelayanan penumpang di maskapai penerbangan. Jika sistem dan perangkat kerja tidak berjalan dengan optimal, maka seluruh proses pelayanan pun akan terganggu. Oleh karena itu, permasalahan ini penting untuk dikaji lebih lanjut guna mencari solusi yang tepat, baik melalui pembaruan perangkat, perbaikan sistem, maupun peningkatan kapasitas jaringan yang digunakan.

Dengan mengangkat permasalahan ini dalam laporan OJT, saya berharap dapat memberikan kontribusi dalam bentuk analisis dan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan efektivitas layanan *customer service* di maskapai Citilink, khususnya yang beroperasi di Bandara Internasional Yogyakarta. Pengalaman langsung di lapangan ini juga memberikan saya pemahaman yang lebih luas mengenai pentingnya kesiapan teknologi dalam mendukung kualitas pelayanan dalam industri penerbangan yang dinamis dan kompetitif.

Gambar 4.8 komputer Pada *Customer Service* Bermasalah



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

4.4 Penyelesaian Masalah

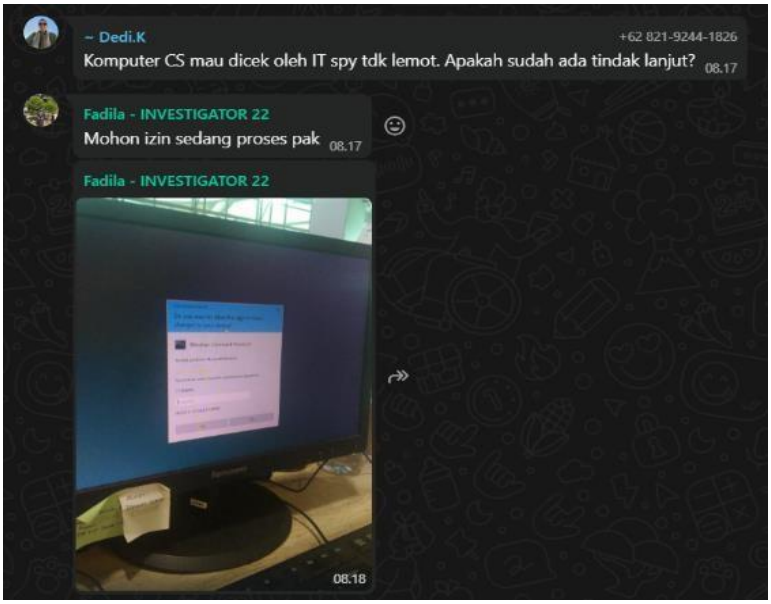
Untuk mengatasi permasalahan kurangnya kinerja komputer yang berdampak pada efektivitas layanan di unit *customer service* maskapai Citilink, diperlukan beberapa langkah perbaikan yang bersifat teknis maupun manajerial. Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pembaruan perangkat komputer secara bertahap, terutama pada unit-unit yang sudah tidak mampu mendukung sistem pelayanan terbaru. Komputer dengan spesifikasi yang lebih tinggi akan mampu menjalankan aplikasi dan sistem internal maskapai dengan lebih cepat dan stabil, sehingga pelayanan kepada penumpang tidak lagi terhambat oleh kendala teknis. Selain itu, pihak teknis maskapai perlu secara berkala melakukan pemeliharaan dan pengecekan sistem (*maintenance*) guna mencegah kerusakan atau gangguan yang dapat terjadi sewaktu-waktu.

Di samping itu, penting juga untuk meningkatkan kapasitas jaringan internet dan server yang terhubung dengan sistem pelayanan maskapai. Akses sistem yang lambat sering kali disebabkan oleh konektivitas yang tidak stabil atau kapasitas bandwidth yang tidak memadai, terutama pada saat jam-jam sibuk. Dengan peningkatan kapasitas ini, komunikasi data antara petugas dan sistem pusat dapat berjalan lebih lancar dan *real-time*. Selanjutnya, diperlukan pula adanya pelatihan tambahan kepada petugas *customer service*, terutama dalam hal penanganan darurat ketika terjadi gangguan sistem. Dengan pelatihan ini, petugas akan lebih sigap dalam memberikan solusi alternatif kepada penumpang, seperti pencatatan manual yang terstruktur atau pelaporan cepat ke bagian IT.

Sebagai bagian dari solusi jangka panjang, perlu diterapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus mengenai penanganan gangguan teknis komputer di unit customer service. SOP ini harus memuat langkah-langkah sistematis yang harus dilakukan oleh petugas ketika terjadi gangguan, seperti: identifikasi awal permasalahan, pelaporan cepat kepada tim teknis, pelaksanaan layanan alternatif sementara, serta tindak lanjut setelah sistem kembali normal. SOP juga harus mengatur alur komunikasi antara *customer service* dan unit IT, serta menyediakan dokumentasi yang harus diisi sebagai bentuk laporan insiden. Dengan adanya SOP yang jelas, seluruh petugas akan memiliki acuan kerja yang sama dan terstandar, sehingga proses pelayanan tetap berjalan meskipun terjadi gangguan sistem.

Dengan implementasi langkah-langkah tersebut, termasuk penerapan SOP secara konsisten, diharapkan kendala teknis yang selama ini menghambat efektivitas pelayanan di unit *customer service* maskapai Citilink dapat diminimalisir. Pada akhirnya, peningkatan kinerja komputer, sistem pendukung, serta kepatuhan terhadap prosedur operasional akan berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan maskapai, kepuasan penumpang.

Gambar 4. 9 Maintenance Pada Komputer *Customer Service*



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the job training (OJT)* di unit customer service maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja perangkat dan sistem komputer yang digunakan. Kurangnya performa komputer, seperti lambatnya sistem, seringnya terjadi *error*, serta keterbatasan akses terhadap aplikasi internal, telah berdampak langsung terhadap kualitas layanan kepada penumpang. Hal ini menyebabkan antrean pelayanan yang panjang, keterlambatan dalam penanganan masalah, dan penurunan kepuasan pelanggan.

Permasalahan ini menunjukkan pentingnya kesiapan infrastruktur teknologi informasi (TI) dalam mendukung operasional pelayanan di sektor penerbangan. Untuk mengatasinya, diperlukan langkah-langkah seperti pembaruan perangkat komputer, peningkatan jaringan internet, pemeliharaan sistem secara berkala, serta pelatihan teknis bagi petugas agar mampu menangani kendala secara cepat dan tepat.

Di samping itu, penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sistematis dan mudah dipahami menjadi solusi penting dalam menjaga kelancaran layanan meskipun terjadi gangguan teknis. SOP harus memuat panduan langkah-langkah penanganan gangguan komputer, mulai dari deteksi awal, pelaporan kepada tim IT, pelaksanaan solusi alternatif sementara (seperti pencatatan manual), hingga pemulihan sistem dan dokumentasi insiden. Dengan adanya SOP, petugas memiliki acuan kerja yang jelas dan standar, sehingga pelayanan tetap dapat berjalan dengan efisien dan profesional meskipun terjadi kendala.

Dengan implementasi solusi teknis serta penerapan SOP yang tepat, diharapkan pelayanan *customer service* maskapai Citilink dapat berjalan lebih lancar, responsif, dan profesional. Hal ini akan memberikan dampak positif terhadap pengalaman penumpang, kepuasan pelanggan, dan citra

maskapai citilink sebagai penyedia layanan penerbagan yang unggul dan andal di Bandara Internasional Yogyakarta.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the job training* (OJT) di Citilink sebagai bagian dari program Diploma III Manajemen Transportasi Udara memberikan pengalaman berharga bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya ke dalam dunia kerja nyata. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh wawasan praktis dan pemahaman yang lebih mendalam tentang operasional penerbangan komersial, khususnya dalam pelayanan pelanggan seperti *customer service*, proses *Check-in*, pengelolaan *lost and found*, *flight operation*, serta aktivitas di *boarding gate*.

Selama OJT, penulis mendapat kesempatan langsung untuk terlibat dalam berbagai aktivitas operasional Citilink dan berada di bawah bimbingan supervisor yang profesional dari masing-masing unit. Hal ini memungkinkan penulis untuk mengembangkan kemampuan teknis, komunikasi, serta pemahaman tentang prosedur standar yang berlaku di industri penerbangan, khususnya di maskapai penerbangan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga pengalaman dan laporan OJT ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi pembaca dan pihak-pihak terkait dalam dunia penerbangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab IV

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan *On the job training (OJT)* di unit customer service maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan efektivitas layanan sebagai berikut:

1. Melakukan pembaruan perangkat komputer secara berkala, agar kinerja sistem tetap optimal dan tidak menghambat proses pelayanan

kepada penumpang, terutama pada jam-jam sibuk yang membutuhkan respons sistem yang cepat dan stabil.

2. Waktu pembuatan PAS bandara yang memakan waktu hinga satu bulan itu sangat berpengaruh pada efectivitas OJT
3. Meningkatkan kapasitas jaringan internet dan sistem internal yang digunakan oleh petugas *customer service*, sehingga akses terhadap data penumpang dan aplikasi maskapai dapat berjalan dengan lancar, tanpa hambatan koneksi yang memperlambat proses pelayanan.
4. Menerapkan pemeliharaan rutin (*maintenance*) baik dari sisi perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*), guna mencegah gangguan teknis berulang serta memperpanjang usia pakai perangkat secara keseluruhan.
5. Memberikan pelatihan teknis dasar kepada petugas *customer service* terkait penanganan awal gangguan komputer. Pelatihan ini bertujuan agar kendala teknis ringan dapat ditangani secara mandiri oleh petugas, tanpa harus menunggu penanganan dari teknisi *IT*, sehingga pelayanan tetap berjalan.
6. Meningkatkan koordinasi antara unit pelayanan dan tim teknologi informasi (TI), khususnya dalam pelaporan dan perbaikan gangguan sistem. Proses pelaporan harus jelas, cepat, dan terdokumentasi agar setiap masalah dapat segera ditindaklanjuti tanpa mengganggu operasional layanan.
7. Menyusun dan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mengatur penanganan gangguan teknis komputer di lingkungan *customer service*. SOP ini harus mencakup alur pelaporan, solusi alternatif sementara (seperti pencatatan manual), peran masing-masing pihak (petugas CS dan tim IT), serta prosedur dokumentasi dan evaluasi gangguan. SOP yang jelas akan menjadi acuan bagi semua petugas dalam menghadapi kendala teknis sehingga proses pelayanan tetap berjalan secara efisien, cepat, dan terstandar.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, termasuk dukungan SOP yang tepat dan sistematis, diharapkan maskapai Citilink dapat meningkatkan kualitas pelayanan di unit *customer service*, meminimalkan gangguan operasional, serta memberikan pengalaman yang lebih baik dan profesional bagi para penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan.

5.2.2 Saran Terhadap OJT

Berdasarkan pengalaman selama dua bulan menjalani *On the job training* (OJT) di maskapai Citilink, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan OJT serta operasional di maskapai ke depannya.

Mengingat Citilink memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan penerbangan yang aman, tepat waktu, dan nyaman bagi penumpang, diperlukan peningkatan fasilitas teknologi serta sistem operasional yang mendukung kelancaran layanan. Selain itu, evaluasi dan pembaruan terhadap *Standard Operating* Procedure (SOP) sebaiknya dilakukan secara berkala agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan industri penerbangan dan regulasi yang berlaku.

Agar pelaksanaan OJT lebih optimal, disarankan agar setiap taruna/i dibekali dengan ilmu dan keterampilan yang relevan dengan ruang lingkup OJT selama masa perkuliahan, sehingga pengetahuan yang diperoleh dapat langsung diaplikasikan secara efektif di lapangan. Selain itu, durasi pelaksanaan OJT sebaiknya diperpanjang lebih dari dua bulan, karena waktu yang tersedia saat ini dirasa belum cukup untuk mendalami seluruh aspek operasional maskapai secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

ANNEX 9 - FACILITATION. (2022). *ANNEX 9 - FACILITATION* (9th ed.). ICAO. https://www.icao.int

(Internasional Civil Aviation Organization. (2013). International Civil Aviation Organization (ICAO). In *Annex 14*.

Kotler, P. (2016). *Marketing Management 15th ed.* Pearson Education Limited.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor. (2024). *PM 2009Tahun 2024 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional*.

Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor. (2021). *PM 30 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDAR*.

Presiden Republik Indonesia. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*.

Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*.

Jogiyanto, H.M. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson Education.

LAMPIRAN

Lampiran A Log Book OJT

	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan : MEI** **Minggu Ke-5 (Pertama)**

A. UNIT KERJA : CUSTUMER SERVICE

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SELASA	27-05-25	Memahami peran Unit Customer Service dalam mempelajari cara menyapa penumpang, memberikan petunjuk menggunakan bahasa tubuh yang sesuai, serta menjaga sikap profesional dan intonasi suara yang tepat sesuai standar saat berinteraksi dengan penumpang yang sedang emosional.
RABU	28-05-25	Memahami sistem SkySpeed dan GoNov yang umum digunakan di area Check-In untuk mendukung proses pelayanan pelanggan
KAMIS	29-05-25	Mengamati proses pemesanan tiket secara langsung di counter layanan pelanggan dan cara petugas melayani pembelian serta penjadwalan ulang tiket
JUMAT	30-05-25	Membantu penumpang menjalankan proses selfcheck-in di mesin dan memberikan solusi saat mereka mengalami kesulitan

B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Mampu mengarahkan penumpang saat melakukan check-in mandiri serta menguasai penggunaan mesin selfcheck-in dan proses pemesanan tiket secara offline yang dilakukan oleh petugas customer service.
2. Mengerti dan menjalankan penggunaan sistem pelayanan SkySpeed dan GoNov sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Mampu memberikan informasi penerbangan dengan akurat dan sopan sesuai dengan standar prosedur layanan customer service
4. **CATATAN PENTING** (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

5. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
AVID DWICHAYO	ZANIO LUNASIO M. TILMAN

	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan : JUNI** **Minggu Ke-1 (Kedua)**

A. UNIT KERJA : CHECK IN COUNTER

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	02-06-25	Melayani penumpang di meja check-in, termasuk menimbang bagasi, mencocokkan data tiket dan identitas, serta mencetak boarding pass
SELASA	03-06-25	Menangani barang bawaan penumpang yang melebihi ukuran standar (Out Of Gauge/OOG) dengan mengarahkan barang tersebut ke area penanganan khusus.
RABU	04-06-25	Memantau proses check-in dengan memastikan kesesuaian antara boarding pass dan identitas penumpang.
KAMSI	05-06-25	Mengatur antrean check-in agar berjalan lebih lancar, memberikan penjelasan mengenai batas berat bagasi, serta memberikan bantuan pada proses selfcheck-in ketika sistem mengalami kendala.
MINGGU	08-06-25	Melakukan penimbangan bagasi, memverifikasi data tiket dan identitas penumpang, mencetak boarding pass, serta membantu proses pelabelan bagasi khusus seperti transit, prioritas, dan barang rapuh.

B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Mampu memberikan layanan secara langsung di loket check-in, meliputi verifikasi data penumpang, pencetakan boarding pass, serta pengelolaan bagasi.
2. Mampu mengelola barang bawaan penumpang yang tergolong Out Of Gauge (OOG) serta memahami tata cara pengalihan barang tersebut ke layanan penanganan khusus.
3. Memahami prosedur standar check-in dengan memastikan kecocokan antara identitas penumpang dan boarding pass secara tepat.
4. **CATATAN PENTING** (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

5. **PENGESAHAN**

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
AVID DWICHAYO	ZANIO LUNASIO M. TILMAN

	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan : JUNI** **Minggu Ke-2 (Ketiga)**

A. UNIT KERJA : BOARDING GATE

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	09-06-25	Melakukan pengamatan di area boarding gate dengan memperhatikan aktivitas petugas, seperti pemeriksaan boarding pass, pengelolaan antrean, dan kelancaran proses naik pesawat, serta mencatat hal-hal penting termasuk koordinasi dengan kru pesawat.
SELASA	10-06-25	Mempelajari cara penanganan bagasi penumpang yang melebihi batas berat (overload) selama proses sweeping sebelum keberangkatan.
RABU	11-06-25	Mempelajari teknik pengaturan alur penumpang saat menunggu di boarding gate guna menghindari penumpukan atau antrean yang panjang saat proses naik pesawat.
KAMIS	12-06-25	Mempelajari proses verifikasi identitas penumpang dengan mencocokkan dokumen dan boarding pass secara teliti untuk memastikan kesesuaian data.
JUMAT	13-06-25	Mempelajari manajemen boarding yang meliputi pelaksanaan boarding secara tertib dan efisien,

B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Memahami proses kerja dan prosedur operasional yang berlaku di area boarding gate.
2. Menguasai prosedur dasar profiling penumpang dan pencocokan identitas dengan boarding pass.
3. Memahami proses kerja dan koordinasi antarunit yang menjadi dasar dalam manajemen boarding agar operasional di boarding gate berjalan efektif dan teratur
4. **CATATAN PENTING** (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

5. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
AVID DWICAHYO	ZANIO LUNASIO M. TILMAN

	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan :** **JUNI** **Minggu Ke-3 (Keempat)**

A. UNIT KERJA : FLIGHT OPERATION

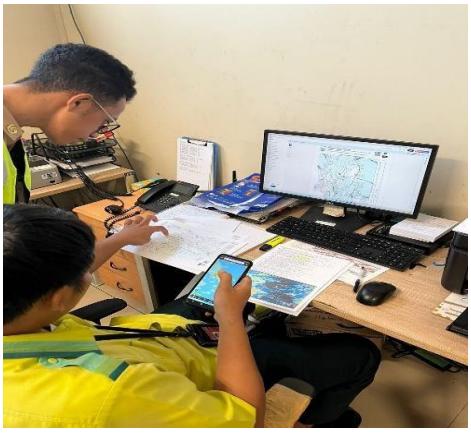
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	16-06-25	Melakukan pengecekan ramp, mendata jumlah penumpang, bagasi, kargo, dan bahan bakar; serta mencatat waktu pesawat parkir dan lepas landas (block on/off).
SELASA	17-06-25	Membuat dan mengecek Loadsheet (pengaturan beban), melakukan perhitungan berat dan keseimbangan pesawat, mengatur posisi penumpang khusus, serta mendistribusikan bagasi/kargo ke dalam kompartemen.
RABU	18-06-25	Menyiapkan rencana penerbangan (Flight Plan) dan dokumen persetujuan operasional penerbangan (Dispatch Release), memeriksa NOTAM (Notice to Airmen).
KAMIS	19-06-25	Menghitung Performance Data mulai dari bahan bakar take-off/landing dan memfinalisasi weight & balance berdasarkan kondisi aktual bandara.
JUMAT	20-06-25	Melaksanakan briefing operasi penerbangan kepada kapten dan kru dengan menyampaikan informasi mengenai kondisi cuaca, jumlah penumpang dan bagasi, serta rute alternatif yang mungkin digunakan.

B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Memahami cara menghitung kebutuhan bahan bakar serta berat dan keseimbangan pesawat untuk menjamin keselamatan dalam pelaksanaan operasi penerbangan.
2. Mampu melaksanakan pemeriksaan sebelum penerbangan dan mencatat waktu block on/off dengan tepat.
3. Terampil dalam menyusun loadsheet, serta menghitung berat pesawat (Zero Fuel Weight/ZFW, Take-Off Weight/TOW) dan keseimbangannya (balance).
4. **CATATAN PENTING** (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

5. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
AVID DWICAHYO	ZANIO LUNASIO M. TILMAN



	LOG BOOK ***ON THE JOB TRAINING*** **MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**	**Bulan : JUNI** **Minggu Ke-5 (Kelima)**

A. UNIT KERJA : *BAGGAGE SERVICE/LOST & FOUND*

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	23-06-25	Memantau alur penyerahan bagasi kepada penumpang serta memastikan dokumen klaim bagasi lengkap dan sesuai prosedur.
SELASA	24-06-25	Mempelajari cara kerja pemisahan bagasi prioritas, mengenali tanda khusus, serta prosedur penanganan secara terpisah.
RABU	25-06-25	Mempelajari secara mendalam pemanfaatan sistem BCTC dalam penanganan bagasi yang mengalami kehilangan, penukaran, atau kerusakan.
KAMIS	26-06-25	Membantu petugas memonitor area conveyor belt, menjaga keamanan proses pengambilan bagasi, menghindari kesalahan penyerahan, dan mendukung penumpang yang mengalami kendala
JUMAT	27-06-25	Mempelajari prosedur pengambilan bagasi oleh penumpang prioritas, meliputi pengenalan tag prioritas pada bagasi, proses pemisahan khusus, serta layanan istimewa yang diberikan kepada penumpang dalam kategori tersebut.

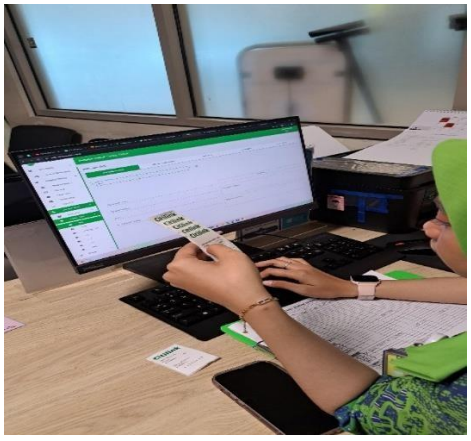
A. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN

1. Memahami tahapan proses pengambilan bagasi penumpang serta pemeriksaan dokumen klaim bagasi milik penumpang
2. Mengetahui tata cara penanganan bagasi hilang atau rusak melalui sistem BCTC, termasuk langkah-langkah pelaporan, penelusuran, dan penyelesaian klaim
3. Mampu mengenali penanganan khusus bagi penumpang berstatus prioritas, serta memahami prosedur pemisahan dan pelayanan bagasi prioritas.
4. **CATATAN PENTING** (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):

5. PENGESAHAN

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
AVID DWICAHYO	ZANIO LUNASIO M. TILMAN

Halaman | 6



Lampiran B SOP Penanganan Gangguan Computer di Unit *Customer Service*

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

Penanganan Gangguan Komputer di Unit Customer Service

Maskapai: Citilink

Lokasi: Bandara Internasional Yogyakarta

Unit Terkait: Customer Service

No	Elemen SOP	Uraian
1	Tujuan	Memberikan pedoman kerja dalam menangani gangguan komputer agar pelayanan kepada penumpang tetap berjalan efektif dan efisien.
2	Ruang Lingkup	Berlaku untuk seluruh petugas customer service dan teknisi IT Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta.
3	Definisi	- Komputer Layanan: Perangkat untuk akses sistem maskapai. - Gangguan Teknis: Sistem lambat, error, tidak terkoneksi. - Maintenance: Perawatan perangkat lunak & keras.
4	Prosedur Pelaksanaan	
	4.1 Deteksi Awal	Petugas mengidentifikasi gangguan (lemot, error, koneksi hilang).
	4.2 Laporan Cepat	Gangguan segera dilaporkan ke teknisi IT melalui media resmi.
	4.3 Solusi Sementara	Jika perlu, petugas menggunakan SOP manual (formulir kertas/catatan manual).
	4.4 Tindak Lanjut IT	Teknisi IT melakukan pengecekan sistem dan perangkat. Jika diperlukan, ganti unit.
	4.5 Pemulihan Layanan	Setelah sistem pulih, data manual diinput ulang ke sistem internal maskapai.
	4.6 Pelaporan Resmi	Petugas membuat laporan insiden dan mencatatnya dalam log harian.
	4.7 Evaluasi Berkala	Evaluasi bulanan oleh supervisor dan tim IT untuk menentukan langkah pembaruan atau peningkatan infrastruktur.
5	Pencegahan	- Maintenance rutin minimal 1x/bulan. - Update sistem & antivirus. - Menyediakan komputer cadangan. - Memastikan koneksi internet stabil.
6	Dokumentasi	
	Log Gangguan Harian	Dicatat oleh petugas CS setiap kali gangguan terjadi.
	Form Laporan Insiden	Diisi setelah terjadi gangguan teknis, dilaporkan ke supervisor.
	Rekap Maintenance	Dibuat setiap bulan oleh teknisi IT.
	Evaluasi Efektivitas	Dilakukan setiap 3 bulan oleh supervisor dan station manager.
7	Penutup	SOP ini bertujuan memastikan pelayanan tetap berjalan lancar meskipun terjadi gangguan komputer, serta mendorong perbaikan berkelanjutan.