

**EVALUASI KEPATUHAN PENUMPANG *WEB CHECK-IN*  
TERHADAP KETENTUAN BAGASI KABIN MASKAPAI  
CITILINK BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**JIMMY RYAN SUMARTONO**  
**NIT. 30622040**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2025**

**EVALUASI KEPATUHAN PENUMPANG *WEB CHECK-IN*  
TERHADAP KETENTUAN BAGASI KABIN MASKAPAI  
CITILINK BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

**Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh:**

**JIMMY RYAN SUMARTONO**

**NIT. 30622040**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EVALUASI KEPATUHAN PENUMPANG *WEB CHECK-IN*  
TERHADAP KETENTUAN BAGASI KABIN MASKAPAI  
CITILINK BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

Oleh:  
**JIMMY RYAN SUMARTONO**  
NIT. 30622040

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

Disetujui Oleh:

Supervisor

Dosen Pembimbing



**MUHAMMAD FAJAR**  
NIK. 302558



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

Mengetahui  
*Station Manager*  
PT. Citilink Indonesia  
*Branch Office Yogyakarta*



**DEDI KANEDI**  
NIK. 301683

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



DEDI KANEDI  
NIK. 301683



MUHAMMAD FAJAR  
NIK. 302558



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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training (OJT)* ini dengan baik.

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. Bapak Dedi Kanedi selaku *General Manager* PT. Citilink kantor cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
3. Bapak Muhammad Fajar selaku *On the Job Training (OJT) instructor*.
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku pembimbing kegiatan *On the Job Training (OJT)*.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
6. Semua pihak bandara yang telah membantu demi kelancaran *On the Job Training (OJT)* dan penyusunan laporan.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika program studi Manajemen Transportasi udara
8. Rekan – rekan *On the Job Training*, atas kerjasamanya selama pelaksanaan *On the Job Training*.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama untuk adik-adik yang akan melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo selanjutnya.

Yogyakarta, 30 Juni 2025



JIMMY RYAN SUMARTONO  
NIT. 30622040

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	4
1.2.1 Maksud Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	4
1.2.2 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	4
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT .....	5
2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional Yogyakarta .....	5
2.2 Profil PT Citilink Indonesia .....	7
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia .....	7
2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia .....	7
2.3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	9
2.3.3 Nilai – Nilai Perusahaan .....	10
2.3.4 Arti Logo dan Warna .....	10
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	11
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	12
3.1 Bandar Udara .....	12
3.1.1 Sisi Darat .....	13
3.1.2 Sisi Udara .....	15
3.2 Maskapai Citilink .....	16
3.3 <i>Boarding Gate</i> .....	17
3.4 Bagasi Kabin ( <i>Baggage Cabin</i> ) .....	18
BAB 4 PELAKSANAAN OJT .....	20
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	20
4.1.1 Unit <i>Customer Service</i> .....	20
4.1.2 Unit <i>Check-In Counter</i> .....	21
4.1.3 Unit <i>Boarding Gate</i> .....	22
4.1.4 Unit <i>Operation (Flops)</i> .....	22
4.1.5 Unit <i>Lost Luggage (Lost and Found)</i> .....	23
4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT .....	24
4.3 Permasalahan Pelaksanaan OJT .....	24
4.4 Penyelesaian .....	25
BAB 5 PENUTUP .....	27
5.1 Kesimpulan .....	27
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4 .....	27
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	28
5.2 Saran .....	29

5.2.1 Saran Terhadap Bab 4.....	29
5.2.2 Saran Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i> .....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN .....	33



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Bandar Udara Internasional Yogyakarta .....	6
Gambar 2. 1 Logo Citilink .....	10
Gambar 4. 1 Jadwal Kegiatan OJT .....	24
Gambar 4. 2 Bagasi Melebihi <i>Maksimum Quantity</i> .....	25
Gambar 4. 3 Contoh <i>Standing Banner</i> Tentang <i>Maksimum</i> Kabin.....	26



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Identitas Citilink .....	8
-------------------------------------	---



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kegiatan di <i>Counter Check-in</i> .....	33
Lampiran 2 Kegiatan di <i>Boarding Gate</i> .....	34
Lampiran 3 Kegiatan di <i>Operation</i> .....	35
Lampiran 4 Kegiatan di <i>Lost Luggage</i> (Lost and Found) .....	36
Lampiran 5 Kegiatan di <i>Customer Service</i> .....	37



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri penerbangan, baik di tingkat internasional, regional, maupun domestik, memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan sektor perhubungan udara di Indonesia. Peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara, yang disebabkan oleh berbagai kepentingan seperti bisnis, pariwisata, dan kebutuhan lainnya, menjadi salah satu faktor pendorong utama dalam industri ini. Keselamatan penerbangan merupakan aspek yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan dalam dunia penerbangan, sehingga pemerintah berperan aktif dalam melakukan sertifikasi pesawat serta mengembangkan infrastruktur transportasi udara yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret dan strategis untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di sektor ini.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya berperan sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP). Tugas utama dari Politeknik Penerbangan Surabaya adalah menyelenggarakan pendidikan profesional diploma yang mencakup bidang Keselamatan Penerbangan, Teknik Penerbangan, dan Manajemen Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan yang memiliki reputasi, Politeknik Penerbangan Surabaya berkomitmen untuk mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia di sektor Perhubungan Udara. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, Politeknik Penerbangan Surabaya menyediakan fasilitas yang memadai serta tenaga pengajar yang profesional, sehingga dapat mendukung tercapainya standar keselamatan dan keamanan dalam penerbangan. Saat ini, Politeknik Penerbangan Surabaya menawarkan tujuh program studi diploma III, di mana salah satunya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan industri penerbangan yang terus berkembang.

Salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh para taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah mengikuti kegiatan *On the Job Training* (OJT). Kegiatan OJT ini dirancang dengan cermat agar sesuai dengan kurikulum masing-masing program studi, dan bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada para taruna untuk menerapkan pengetahuan serta keterampilan yang telah mereka peroleh selama perkuliahan ke dalam praktik di dunia kerja yang sesungguhnya. OJT dapat dilaksanakan di berbagai tempat, baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri yang relevan. Selain itu, OJT juga merupakan bagian dari Tridarma Perguruan Tinggi, yang mencakup Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Melalui kegiatan ini, para taruna diharapkan dapat lebih memahami dan memperluas wawasan mereka tentang pekerjaan di bidang yang mereka geluti, sekaligus mendorong mereka untuk menjadi individu yang kompeten dan siap menghadapi tantangan di dunia profesional.

Selama pelaksanaan OJT di maskapai Citilink yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA), penulis mengamati bahwa masih banyak penumpang yang tidak mematuhi ketentuan mengenai jumlah maksimum barang bawaan kabin. Bagasi kabin adalah Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011). Banyak penumpang membawa lebih dari satu bagasi kabin atau membawa barang yang melebihi ukuran yang diperbolehkan, yang berdampak pada proses *boarding*, keterbatasan ruang di kabin pesawat, serta potensi keterlambatan penerbangan. Hal ini menunjukkan kurangnya kesadaran dan kepatuhan penumpang terhadap aturan bagasi kabin yang telah ditetapkan oleh maskapai.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan penumpang terhadap aturan bagasi kabin adalah adanya penumpang yang telah melakukan web *check-in* dan sudah memiliki *E-boarding pass* namun tidak melapor ke bagian *check-in counter*. Hal ini memungkinkan mereka untuk langsung menuju area *boarding* tanpa melapor ke area *check-in*



*counter* terhadap jumlah dan ukuran bagasi kabin yang dibawa, sehingga berpotensi melebihi ketentuan yang berlaku.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, menjelaskan bahwa pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara. Berdasarkan pengamatan tersebut, penulis menilai bahwa kurangnya kesadaran penumpang tentang ketentuan jumlah berat bagasi yang dibawa saat memasuki kabin perlu dievaluasi agar dapat meningkatkan kepatuhan penumpang dalam membawa bagasi kabin sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul “EVALUASI KEPATUHAN PENUMPANG *WEB CHECK-IN* TERHADAP KETENTUAN BAGASI KABIN MASKAPAI CITILINK BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA”.



Gambar 1. 1 Bagasi Yang Melebihi Berat dan Ukuran

## 1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

### 1.2.1 Maksud Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Adapun maksud dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Agar 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. Mengetahui apa saja peran dan fungsi kerja dari unit dan fasilitas yang terdapat di maskapai Citilink bandar udara lokasi *On the Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit *Customer Service, Check-in Counter, Boarding gate, Operation, Lost & Found*.
3. Taruna dapat memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
4. Dapat bekerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana kerjasama dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.

### 1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

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

## **BAB 2**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (IATA: YIA, ICAO: WAHI) adalah sebuah Bandar Udara Internasional yang terletak 45 kilometer dari kota tepatnya di Kapanéwon Temon, Kulon Progo. YIA menggantikan Bandar Udara Internasional Adisutjipto (JOG) yang sudah tidak mampu lagi menampung kapasitas penumpang dan pesawat. Bandara YIA melayani penerbangan domestik ke beberapa kota-kota di Indonesia serta penerbangan internasional ke Kuala Lumpur dan Singapura. Per 29 April 2024, bandar udara ini merupakan satu-satunya bandar udara internasional untuk Daerah Istimewa Yogyakarta dan seluruh Provinsi Jawa Tengah.

Pada tahun 2014 tim persiapan pembangunan bandara internasional di Kulonprogo melakukan tahapan sosialisasi pembangunan bandara yang memiliki konsep airport city kepada warga terdampak pada 12 September 2014. Tahapan sosialisasi berikut konsultasi publik ini berjalan lancar dalam rentang waktu tiga bulan. Izin Penetapan Lokasi (IPL) Gubernur DIY terbit sebagai syarat tahapan pembebasan lahan. Proses pembebasan lahan selesai pada bulan September 2018. Kemudian pada tahun 2017 Presiden RI Joko Widodo melaksanakan prosesi "Babat Alas Nawung Kridha" pada tanggal 27 Januari 2017, menandai dimulainya pembangunan YIA.

Pada tahun 2019, Bandara Internasional Yogyakarta siap dioperasikan setelah penerbitan Sertifikat Bandar Udara dengan nomor 149/SBU-DBU/TV/2019 oleh Direktorat Jenderal Bandar Udara (DJBU) Kementerian Perhubungan pada 26 April 2019. Sertifikat ini juga menjadi dasar untuk mengubah nama bandara dari New Yogyakarta *International Airport* menjadi Yogyakarta *International Airport*. Pada 6 Mei 2019, Bandar Udara Internasional Yogyakarta memulai operasional dan penerbangan perdananya yang dilayani oleh maskapai Citilink dengan rute HLP-YIA. Kemudian, pada 3 Oktober 2019, pesawat *wide body* jenis A-330 dari Maskapai Garuda

Indonesia melakukan pendaratan pertamanya di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Pada tahun 2020, tepatnya pada 29 Maret, Bandara Internasional Yogyakarta mulai beroperasi secara penuh berdasarkan Surat Direktur nomor AU-004/2/4/DRJU.DAU-2020 mengenai penataan rute penerbangan di Bandar Udara Adisutjipto dan Bandar Udara Internasional Yogyakarta, serta Surat Direktur Bandar Udara nomor AU.201/4/21/DBU-2020 yang mengatur jam operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Selanjutnya, pada 28 Agustus 2020, Presiden Republik Indonesia meresmikan Bandara Internasional Yogyakarta beserta Menara Airnav dan sistem peringatan dini tsunami. Dalam peresmian tersebut, Presiden menekankan bahwa Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki kapasitas untuk menampung pesawat berbadan besar dan diharapkan dapat menarik banyak wisatawan.

Bandar udara ini dibangun untuk mendukung kinerja Bandar Udara Internasional Adisutjipto, yang sudah tidak mampu menampung kapasitas penumpang dan pesawat. Bandara ini terletak di lahan seluas 600 hektar dan memiliki terminal seluas 210.000 m<sup>2</sup>, dengan kapasitas mencapai 20 juta penumpang setiap tahun. Selain itu, terdapat hanggar seluas 371.125 m<sup>2</sup> yang mampu menampung hingga 28 pesawat. Bandar udara ini juga dapat mengakomodasi pesawat berbadan lebar



Gambar 1. 2 Bandar Udara Internasional Yogyakarta

## **2.2 Profil PT Citilink Indonesia**

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

Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan Air Operator Certificate (AOC). Sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik PT Aero Wisata. Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG”, ICAO *designation* “CTV” dan *call sign* “Supergreen”.

Dengan izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia dengan memiliki beberapa pesawat A330-900 NEO, A320 COE dan NEO, dan ATR 72-600 serta pesawat khusus kargo yaitu B737 seri 300 dan 500 yang hadir sebagai armada yang dimiliki perusahaan.

## **2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia**

### **2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia**

Adapun identitas dari PT Citilink Indonesia sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Identitas Citilink

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT.Citilink Indonesia
Didirikan	6 Januari 2009
Dasar Hukum	<p>Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 01 tanggal 3 Januari 2012. Tambahan No. 6. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta No. 179 tanggal 31 Mei 2018 dari Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Perubahan Anggaran Dasar telah diberitahukan kepada dan diterima oleh dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik</p>

Data	Informasi
	Indonesia dengan Surat No. AHUAH.01.03-0217058 tanggal 29 Juni 2018.
Bidang Usaha	Jasa Angkuran Udara Niaga Berbiaya Rendah
Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72- 600, B737 Classic, dan Freighter B737-500)

Sumber: Citilink.co.id/Company-Profil

### 2.3.2 Visi dan Misi Perusahaan

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

#### a. Visi Perusahaan

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

#### b. Misi Perusahaan

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



### 2.3.3 Nilai – Nilai Perusahaan

Nilai dan budaya perusahaan PT Citilink Indonesia ada tiga diantaranya:

*a. Simple*

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

*b. Prompt*

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

*c. Polite*

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

### 2.3.4 Arti Logo dan Warna



Gambar 2. 1 Logo Citilink

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

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

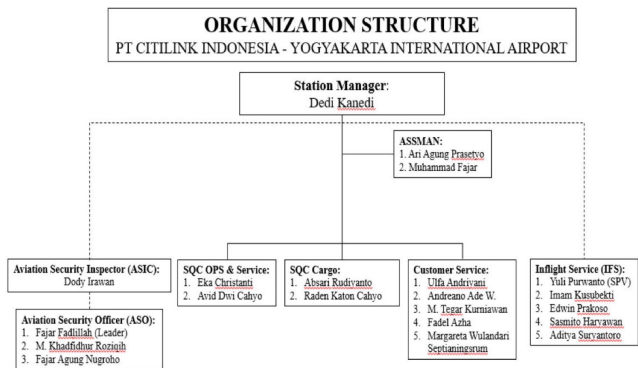
Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan.



Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

## 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

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



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Cabang YIA

## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Bandar Udara**

Bandar udara, yang sering disebut sebagai bandara, merupakan kawasan yang memiliki batas-batas tertentu di daratan dan/atau perairan. Kawasan ini dirancang secara khusus untuk mendukung berbagai aktivitas penerbangan, seperti pendaratan dan lepas landas pesawat udara. Selain itu, bandar udara juga berfungsi sebagai lokasi naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta tempat penyelenggaraan perpindahan intra maupun antarmoda transportasi. Dengan perannya tersebut, bandara menjadi elemen strategis dalam sistem transportasi nasional maupun internasional (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan).

Sebagai salah satu simpul dalam jaringan transportasi, bandar udara memainkan peran penting dalam mempercepat konektivitas antarwilayah. Selain mendukung pergerakan penumpang, bandara juga memfasilitasi pengangkutan barang dengan efisiensi yang tinggi. Kemampuan bandara untuk mengintegrasikan berbagai moda transportasi, baik darat, laut, maupun udara, menjadikannya sebagai pusat kegiatan logistik yang krusial, terutama dalam menunjang aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat.

Keselamatan dan keamanan penerbangan merupakan aspek fundamental dalam operasional sebuah bandara. Untuk memastikan hal tersebut, bandar udara dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti sistem navigasi udara, menara pengawas, alat bantu pendaratan, serta peralatan pemadam kebakaran. Selain itu, penerapan prosedur keamanan yang ketat, termasuk pemeriksaan penumpang, bagasi, dan kargo, dirancang untuk mengantisipasi potensi ancaman terhadap keselamatan operasional penerbangan.

Fasilitas di bandar udara dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu fasilitas pokok dan fasilitas penunjang. Fasilitas pokok meliputi landasan pacu, *apron*, terminal penumpang, dan terminal kargo yang secara langsung mendukung aktivitas penerbangan. Di sisi lain, fasilitas penunjang seperti area

parkir, ruang tunggu, restoran, dan layanan akomodasi bertujuan meningkatkan kenyamanan penumpang serta efektivitas operasional. Ketersediaan fasilitas yang memadai menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan suatu bandara.

Keberadaan bandar udara memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ekonomi dan sektor pariwisata. Sebagai gerbang utama transportasi udara, bandara mendukung arus wisatawan domestik dan internasional, yang secara langsung berdampak pada pertumbuhan industri pariwisata. Selain itu, bandara juga menciptakan peluang kerja, mendorong aktivitas perdagangan, dan meningkatkan daya saing ekonomi suatu wilayah. Dengan demikian, bandara tidak hanya menjadi infrastruktur transportasi, tetapi juga menjadi katalisator pembangunan ekonomi berkelanjutan.

### 3.1.1 Sisi Darat

Sisi darat pada bandar udara, atau *landside*, adalah area bandara yang berfungsi sebagai tempat awal aktivitas penumpang sebelum mereka melanjutkan proses ke sisi udara. Area ini mencakup berbagai fasilitas dan layanan yang mendukung kenyamanan, efisiensi, dan keamanan penumpang maupun pengunjung. Beberapa fasilitas utama yang terdapat di sisi darat meliputi terminal penumpang, area parkir kendaraan, akses jalan penghubung, dan terminal transportasi publik seperti halte bus atau stasiun kereta. Selain itu, area ini juga menjadi lokasi di mana kegiatan administratif, komersial, dan layanan publik berlangsung, seperti pusat informasi, kantor maskapai penerbangan, dan ruang pertemuan.

Sisi darat memainkan peran penting dalam mengelola pergerakan arus penumpang dan barang menuju tahap berikutnya dalam perjalanan udara. Pada sisi ini, penumpang dapat melakukan berbagai proses awal, seperti *check-in*, penyerahan bagasi, dan pemeriksaan dokumen perjalanan. Fasilitas tambahan seperti restoran, toko, dan ruang tunggu juga tersedia untuk meningkatkan kenyamanan pengguna selama berada

di bandara. Kehadiran fasilitas komersial ini tidak hanya memberikan manfaat bagi penumpang, tetapi juga menjadi salah satu sumber pendapatan non-aeronautika bagi pengelola bandara. fasilitas sisi darat (*landside facility*) antara lain (Penerbangan 2009):

- a) bangunan terminal penumpang;
- b) bangunan terminal kargo;
- c) menara pengatur lalu lintas penerbangan (*control tower*);
- d) bangunan operasional penerbangan;
- e) jalan masuk (*access road*);
- f) parkir kendaraan bermotor;
- g) depo pengisian bahan bakar pesawat udara;
- h) bangunan hanggar;
- i) bangunan administrasi/ perkantoran;
- j) marka dan rambu; serta
- k) fasilitas pengolahan limbah.

Selain fasilitas bagi penumpang, sisi darat juga dirancang untuk mendukung pengelolaan logistik dan operasional di bandara. Misalnya, terdapat fasilitas khusus untuk pengelolaan kargo dan pos udara yang diangkut melalui jalur darat sebelum memasuki sistem transportasi udara. Desain yang efisien dan terintegrasi pada sisi darat sangat penting untuk memastikan kelancaran konektivitas antara transportasi darat dan udara, terutama bagi bandara yang berfungsi sebagai hub transportasi multimoda.

Perencanaan dan pengelolaan sisi darat yang baik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas suatu bandar udara. Kesesuaian tata letak fasilitas, ketersediaan aksesibilitas yang memadai, serta dukungan teknologi modern, seperti sistem informasi penerbangan digital, adalah beberapa elemen yang mendukung keberhasilan operasional area ini. Dengan pengelolaan yang optimal, sisi darat tidak

hanya menjadi tempat transit, tetapi juga memberikan pengalaman yang nyaman bagi semua pengguna bandara.

### 3.1.2 Sisi Udara

Sisi udara (*airside*) merupakan area terbatas di bandar udara yang digunakan untuk operasional penerbangan, termasuk pergerakan pesawat udara, kendaraan pendukung, dan personel yang memiliki izin khusus. Area ini mencakup landasan pacu (*runway*), jalur taxi (*taxiway*), *apron*, serta fasilitas penunjang lainnya. Karena sifatnya yang krusial bagi keselamatan penerbangan, akses ke sisi udara sangat dibatasi dan diawasi dengan ketat sesuai dengan prosedur keamanan yang berlaku. Pengelolaan dan pengawasan sisi udara harus mengikuti standar nasional maupun internasional guna memastikan kelancaran operasional serta mencegah ancaman terhadap keselamatan penerbangan.

Regulasi yang mengatur sisi udara mencakup berbagai peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 39 Tahun 2019 tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional menjadi dasar dalam pembagian zona antara sisi udara dan sisi darat di bandar udara. Selain itu, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional memberikan pedoman terkait prosedur keamanan di sisi udara, seperti kontrol akses, pengawasan operasional, serta pemeriksaan terhadap personel dan kendaraan yang memasuki area tersebut. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa hanya individu dan kendaraan yang berkepentingan serta memenuhi persyaratan keamanan yang dapat mengakses sisi udara. fasilitas sisi udara (*airside facility*), antara lain:

- a) landas pacu (*runway*);
- b) *runway strip*, *Runway End Safety Area (RESA)*, *stopway*, *clearway*;
- c) landas hubung (*taxiway*);
- d) landas parkir (*apron*);

- e) marka dan rambu; dan
- f) taman meteo (fasilitas dan peralatan pengamatan cuaca).

### 3.2 Maskapai Citilink

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

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

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC (*Airline Operator Certificate*) Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink Indonesia terdiri dari 98.65% Garuda Indonesia dan 1.35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA. *flight code* "QG", ICAO *designation* "CTV" dan *call sign* "Supergreen".

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari

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

Adapun nilai perusahaan BUMN secara umum yakni AKHLAK yang berarti:

- a. Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- b. Kompeten, yakni perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
- d. Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
- e. Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- f. Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerjasama yang strategis.

### 3.3 Boarding Gate

Dalam proses operasional penerbangan, tahap *boarding* merupakan salah satu fase penting yang harus dilakukan secara tertib, tepat waktu, dan sesuai prosedur guna menjamin kelancaran jadwal penerbangan. Di maskapai Citilink, petugas *boarding gate* memiliki peran krusial dalam mengelola arus penumpang dari ruang tunggu menuju pesawat. Tugas mereka tidak hanya memastikan bahwa penumpang yang naik telah sesuai dengan *manifest*, tetapi juga menjaga agar proses *boarding* berlangsung aman, nyaman, dan efisien.



Berikut merupakan tugas pokok yang menjadi tanggung jawab petugas *boarding gate* pada maskapai Citilink.

1. Melakukan pemeriksaan dokumen penumpang. Memastikan *boarding pass* dan identitas penumpang sesuai dengan data penerbangan serta mencocokkan dengan manifest penumpang.
2. Menyampaikan informasi penting terkait proses *boarding*, seperti panggilan naik pesawat sesuai dengan urutan kelompok atau nomor kursi.
3. Mengarahkan penumpang dan mengatur alur penumpang saat *boarding* untuk masuk ke pesawat secara tertib, sesuai prosedur dan waktu yang telah ditentukan.
4. Membantu proses *boarding* bagi penumpang lansia, ibu hamil, penumpang dengan disabilitas, atau penumpang yang membawa anak kecil.
5. Melaporkan jumlah penumpang yang naik dan menyampaikan kepada petugas *load control*.
6. Mengatasi masalah seperti *boarding pass* tidak valid, penumpang salah *gate*, atau penumpang yang belum tiba saat proses *boarding* berlangsung.

### 3.4 Bagasi Kabin (*Baggage Cabin*)

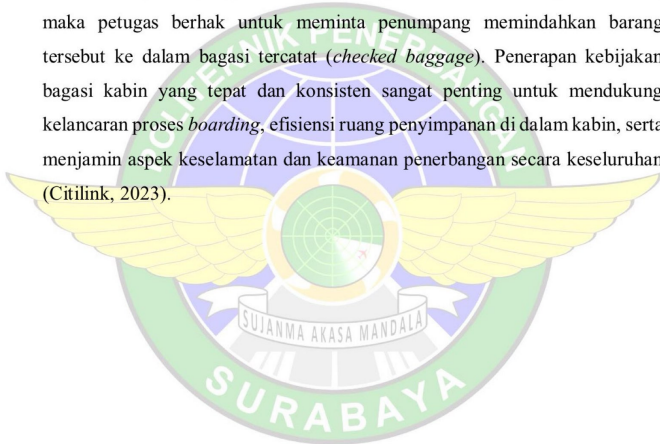
Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, Bagasi Kabin adalah barang yang dibawa oleh Penumpang dan berada dalam pengawasan Penumpang sendiri. Bagasi kabin merupakan barang bawaan milik penumpang yang diperbolehkan untuk dibawa masuk ke dalam kabin pesawat dan disimpan di tempat penyimpanan atas (*overhead compartment*) atau di bawah kursi penumpang selama penerbangan. Jenis bagasi ini umumnya berisi barang-barang pribadi yang dianggap penting dan



mungkin dibutuhkan sewaktu-waktu dalam perjalanan, seperti tas tangan, laptop, kamera, obat-obatan, dokumen penting, atau barang berharga lainnya.

Maskapai penerbangan, termasuk Citilink, menetapkan ketentuan khusus mengenai ukuran, berat, dan jumlah maksimum dari bagasi kabin guna menjaga kenyamanan serta keselamatan seluruh penumpang di dalam pesawat. Umumnya, batas maksimum berat bagasi kabin yang diizinkan adalah 7 kilogram, dengan dimensi tertentu yang disesuaikan dengan kapasitas ruang kabin pesawat, seperti maksimal 56 cm x 36 cm x 23 cm.

Jika penumpang membawa barang melebihi batas yang ditentukan, maka petugas berhak untuk meminta penumpang memindahkan barang tersebut ke dalam bagasi tercatat (*checked baggage*). Penerapan kebijakan bagasi kabin yang tepat dan konsisten sangat penting untuk mendukung kelancaran proses *boarding*, efisiensi ruang penyimpanan di dalam kabin, serta menjamin aspek keselamatan dan keamanan penerbangan secara keseluruhan (Citilink, 2023).



## **BAB 4**

### **PELAKSANAAN OJT**

#### **4.1 Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT)**

Selama pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, penulis melaksanakan berbagai kegiatan di beberapa unit operasional. Penulis mengamati secara langsung proses kerja di masing-masing unit, berpartisipasi dalam pelaksanaan tugas harian, serta melakukan wawancara dan diskusi dengan personel terkait untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai prosedur operasional, tantangan yang dihadapi, dan kontribusi setiap unit terhadap keseluruhan sistem operasional bandara. Unit Kerja yang ada di Bandar Udara Internasional Yogyakarta meliputi:

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

###### **a. Tugas Pokok**

- 1) Melayani penumpang dan memberikan informasi terkait jadwal penerbangan dan kebijakan maskapai jika diperlukan.
- 2) Menangani keluhan penumpang dan komplain, seperti keterlambatan, perubahan jadwal atau masalah operasional lainnya.
- 3) Meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang.

###### **b. Fungsi**

- 1) Menjadi wajah pertama yang berinteraksi dengan penumpang, mencerminkan citra profesional dan pelayanan prima dari Citilink.
- 2) Menyampaikan informasi penting terkait penerbangan, kebijakan maskapai, dan prosedur bandara kepada penumpang dengan jelas dan akurat.
- 3) Menangani dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien, menjaga kenyamanan dan kepercayaan penumpang.

#### 4.1.2 Unit *Check-In Counter*

##### a. Tugas Pokok

- 1) Melakukan proses check-in penumpang
  - Memverifikasi identitas penumpang sesuai dengan tiket dan dokumen perjalanan seperti KTP, paspor, atau visa.
  - Menerbitkan *boarding pass* dan memastikan data penumpang sesuai dengan manifest penerbangan.
- 2) Menerima dan memproses bagasi tercatat (*checked baggage*)
  - Menimbang bagasi penumpang, memeriksa kelebihan berat, dan menempelkan *baggage tag*.
  - Mengarahkan penumpang untuk membayar biaya kelebihan bagasi jika melebihi batas yang ditentukan.
- 3) Memberikan informasi kepada penumpang
  - Menyampaikan informasi mengenai *gate*, waktu *boarding*, waktu keberangkatan, dan peraturan keselamatan penerbangan.
- 4) Melayani penumpang berkebutuhan khusus
  - Memberikan bantuan kepada penumpang lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, atau penumpang yang membawa bayi.
- 5) Menangani kendala administratif
  - Mengatasi masalah seperti perbedaan data identitas, tiket yang tidak valid, perubahan jadwal penerbangan, atau permintaan penggantian kursi.

##### c. Fungsi

- 1) Menjadi garda terdepan dalam pelayanan penumpang, memberikan kesan pertama terhadap profesionalisme dan kualitas maskapai.

- 2) Petugas *check-in* menginput data penumpang secara akurat ke dalam sistem untuk memastikan seluruh proses penerbangan berjalan sesuai dengan jadwal dan peraturan.
- 3) Memastikan keabsahan identitas penumpang dan memeriksa barang bawaan

#### 4.1.3 Unit *Boarding Gate*

Petugas *boarding gate* memiliki tanggung jawab dalam berbagai aspek, yang meliputi:

1. Melakukan pengumuman *boarding* secara berurutan sesuai kelas atau grup *boarding*, serta memastikan proses naik pesawat berjalan tertib dan tepat waktu.
2. Memastikan penumpang yang akan naik ke pesawat memiliki dokumen yang valid seperti *boarding pass* dan kartu identitas.
3. Mengatur alur masuk penumpang menuju pesawat secara efisien, termasuk memberikan arahan yang jelas, membantu penumpang berkebutuhan khusus, dan memastikan tidak ada antrean yang mengganggu operasional.
4. Berkoordinasi dengan petugas ramp, awak kabin, dan petugas operasi darat untuk memastikan semua penumpang terangkut sesuai data dan pesawat siap berangkat.
5. Mencatat *sequence* dan *number seat* penumpang bertujuan untuk memastikan penumpang sudah memasuki pesawat.
6. Mencatat dan melaporkan jumlah penumpang yang naik, penumpang *no-show*, dan kejadian lainnya yang terjadi saat proses *boarding* sebagai bagian dari dokumentasi operasional.

#### 4.1.4 Unit *Operation (Flops)*

Adapun tugas pokok petugas *operation (Flops)*, diantaranya:

1. Menyusun rencana penerbangan yang mencakup rute, perhitungan bahan bakar, cuaca, NOTAM (*Notice to Airmen*), alternatif bandara, serta beban pesawat (*payload*).

2. Menjadi penghubung antara pilot, ATC, *ground handling*, dan bagian teknis untuk memastikan kesiapan operasional penerbangan.
3. Memantau posisi, kondisi cuaca, dan jalur penerbangan pesawat menggunakan *software* monitoring penerbangan, serta siap memberi rekomendasi alternatif jika ada gangguan seperti cuaca buruk atau keterlambatan.
4. Menyimpan dan mengarsipkan dokumen-dokumen penerbangan seperti *flight plan*, *load sheet*, *dispatch release*, dan laporan pasca penerbangan sesuai prosedur keselamatan dan audit operasional maskapai.

#### 4.1.5 Unit *Lost Luggage (Lost and Found)*

Tugas pokok dari unit ini, meliputi:

1. Menerima laporan dari penumpang yang kehilangan bagasi, mencatat data lengkap seperti nama penumpang, nomor penerbangan, deskripsi bagasi, serta waktu dan lokasi kehilangan.
2. Berkoordinasi dengan bandara asal, transit, atau tujuan untuk melacak keberadaan bagasi yang hilang atau tertukar.
3. Memberikan update secara berkala kepada penumpang tentang status bagasinya serta menjelaskan prosedur penggantian atau kompensasi sesuai kebijakan maskapai.
4. Menyusun laporan detail terkait kejadian kehilangan bagasi sebagai bahan evaluasi internal dan audit maskapai.

## 4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

MAY 2025												
Day	name	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	Zaino Luvansa M.T	CS	CS	CS	CS							
2	Falah Herman Darmawanto	CS	CS	CS	CS							
3	Zaino Ryan Santanaranta	CS	CS	CS	CS							
4	Sharia Correllina Vanda	CS	CS	CS	CS							
5	Muhammad Lutfan F	CS	CS	CS	CS							
6	Angela Devana Arya D	CS	CS	CS	CS							
7	Wahyu Nugroho	CS	CS	CS	CS							
8	Fadhila Fika Falsandi	CS	CS	CS	CS							
9	Dinda Miranda Luthmika	CS	CS	CS	CS							
10	Andrian Horwanto	CS	CS	CS	CS							

JUNE 2025												
Day	name	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	Zaino Luvansa M.T	CS	CS	CS	CS							
2	Falah Herman Darmawanto	CS	CS	CS	CS							
3	Zaino Ryan Santanaranta	CS	CS	CS	CS							
4	Sharia Correllina Vanda	CS	CS	CS	CS							
5	Muhammad Lutfan F	CS	CS	CS	CS							
6	Angela Devana Arya D	CS	CS	CS	CS							
7	Wahyu Nugroho	CS	CS	CS	CS							
8	Fadhila Fika Falsandi	CS	CS	CS	CS							
9	Dinda Miranda Luthmika	CS	CS	CS	CS							
10	Andrian Horwanto	CS	CS	CS	CS							

JULI 2025												
Day	name	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	Zaino Luvansa M.T	CS	CS	CS	CS							
2	Falah Herman Darmawanto	CS	CS	CS	CS							
3	Zaino Ryan Santanaranta	CS	CS	CS	CS							
4	Sharia Correllina Vanda	CS	CS	CS	CS							
5	Muhammad Lutfan F	CS	CS	CS	CS							
6	Angela Devana Arya D	CS	CS	CS	CS							
7	Wahyu Nugroho	CS	CS	CS	CS							
8	Fadhila Fika Falsandi	CS	CS	CS	CS							
9	Dinda Miranda Luthmika	CS	CS	CS	CS							
10	Andrian Horwanto	CS	CS	CS	CS							

CS - CUSTOMER SERVICE  
 CI - CHECK IN SERVICES  
 BG - BOARDING GATE  
 OPS - OPERATION RAMP/AVIATION CARRO  
 LL - LOFT & FOUNDBAG SERVICE  
 CHECK IN 10:00  
 CHECK OUT 18:00 (NORMAL OPS)

Gambar 4. 1 Jadwal Kegiatan OJT

## 4.3 Permasalahan Pelaksanaan OJT

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) pada tanggal 05 Mei hingga 04 Juli 2025 pada bagian *Boarding Gate*, penulis menemukan adanya penumpang yang membawa bagasi kabin yang melebihi dari ketentuan yang berlaku. Kondisi ini kerap kali menimbulkan hambatan dalam proses *boarding*, baik dari sisi waktu maupun kelancaran operasional penerbangan. Hal ini, dikarenakan adanya ketidaktahuan penumpang tentang aturan terkait berat maksimum yang berlaku pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Menurut ketentuan yang berlaku pada maskapai Citilink (Citilink, 2023) “Anda diizinkan membawa salah satu bagasi jinjing utama dan satu benda kecil dengan total berat gabungan hingga 7 kg. Jika Anda bepergian dengan balita, Anda diperbolehkan membawa makanan balita. Jika kursi dipesan untuk balita, Anda juga diperbolehkan membawa kursi mobil balita yang telah disetujui ke kabin”. Ketentuan bagasi kabin juga diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha

Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.

Pembatasan berat bagasi kabin sangat penting karena kabin pesawat memiliki keterbatasan ruang penyimpanan di kompartemen atas (overhead compartment) dan di bawah kursi. Jika penumpang membawa barang melebihi kapasitas yang ditentukan, hal ini dapat menyebabkan ketidakteraturan penempatan bagasi, bahkan berpotensi menimbulkan risiko keselamatan, seperti jatuhnya barang saat proses lepas landas, turbulensi, atau pendaratan. Selain itu, kelebihan berat pada bagasi kabin juga dapat memengaruhi efisiensi distribusi beban dan keseimbangan pesawat, yang menjadi perhatian utama dalam dunia penerbangan.



Gambar 4. 2 Bagasi Melebihi Maksimum Quantity

Sumber: Penulis

#### 4.4 Penyelesaian

Untuk mengatasi permasalahan terkait penumpang yang membawa bagasi kabin melebihi batas maksimum yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 7 kilogram, diperlukan adanya evaluasi menyeluruh serta penambahan media informasi yang lebih efektif dan mudah diakses oleh penumpang. Penyampaian informasi ini idealnya dilakukan secara konsisten di seluruh area



keberangkatan, terutama pada saat sebelum dan selama proses check-in, serta di area sekitar *boarding gate*.

Beberapa langkah konkret yang dapat diterapkan antara lain adalah dengan menempatkan *Baggage Test Unit* (BTU) pada lokasi-lokasi strategis, seperti di bagian depan layanan *customer service* dan konter *check-in*, agar penumpang dapat secara langsung memverifikasi ukuran dan berat bagasi yang dibawanya. Selain itu, pihak maskapai juga disarankan untuk menyediakan *standing banner* atau papan peringatan yang diletakkan tepat di depan pintu masuk area *boarding* sebagai bentuk pengingat visual terakhir sebelum penumpang menaiki pesawat.

Tidak hanya melalui media fisik, maskapai juga dapat memanfaatkan media digital dengan menambahkan fitur pemberitahuan otomatis melalui email kepada calon penumpang, yang berisi informasi mengenai ketentuan dan batas maksimum bagasi kabin. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan penumpang terhadap peraturan yang berlaku di maskapai Citilink, sehingga proses keberangkatan dapat berjalan lebih lancar, efisien, dan sesuai prosedur keselamatan penerbangan yang telah ditetapkan.



Gambar 4. 3 Contoh *Standing Banner* Tentang Maksimum Kabin

Sumber: Peneliti



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4**

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) pada bagian *Boarding Gate* maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat sejumlah penumpang yang belum memahami secara menyeluruh ketentuan mengenai batas maksimum berat bagasi kabin yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 7 kilogram. Ketidaktahuan ini sering kali menimbulkan kendala dalam proses keberangkatan, seperti keterlambatan *boarding*, peningkatan beban kerja petugas, serta potensi risiko terhadap keselamatan penerbangan apabila penumpang memaksakan membawa barang melebihi batas yang ditentukan ke dalam kabin pesawat.

Fenomena ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal penyampaian informasi kepada penumpang secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis seperti, penempatan BTU di lokasi strategis seperti depan *customer service* dan *check-in counter* memberikan kesempatan bagi penumpang untuk secara langsung mengecek ukuran bagasi mereka. Sementara itu, keberadaan *standing banner* di area *boarding* berfungsi sebagai pengingat terakhir agar penumpang memastikan kembali kepatuhan bagasi mereka sebelum

Selain itu, fitur notifikasi melalui email kepada calon penumpang juga sangat membantu dalam memberikan informasi awal sejak sebelum tiba di bandara. Dengan penerapan solusi-solusi tersebut secara konsisten, maskapai Citilink dapat meminimalkan pelanggaran aturan bagasi kabin, meningkatkan efisiensi proses keberangkatan, serta menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih tertib dan nyaman bagi seluruh penumpang.

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

Selama menjalani kegiatan *On the Job Training (OJT)*, penulis mendapatkan pengalaman yang berharga dalam memahami serta beradaptasi dengan lingkungan kerja yang sesungguhnya. Pengalaman ini tidak hanya memperluas wawasan, tetapi juga memperdalam pemahaman penulis mengenai berbagai aspek operasional di maskapai Citilink, yang sebelumnya belum pernah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu, melalui program OJT ini, penulis semakin terdorong untuk mengembangkan kompetensi diri agar dapat bersaing di dunia kerja. Dengan adanya sertifikat kompetensi yang sesuai dengan standar nasional maupun internasional, penulis merasa lebih siap menghadapi tantangan di industri penerbangan.

Selama pelaksanaan OJT, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan dukungan dari para personel di Maskapai Citilink Yogyakarta *Internasional Airport*. Para petugas dari berbagai unit, seperti *Customer Service, Check-in Counter, Boarding Gate, Operation, Lost and Found Luggage*, selalu siap memberikan arahan, berbagi pengalaman, serta menjawab berbagai pertanyaan dengan penuh kesabaran. Tidak hanya memberikan wawasan teoritis, mereka juga membimbing penulis dalam praktik langsung di lapangan, sehingga penulis dapat memahami dengan lebih mendalam bagaimana setiap unit menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam mendukung kelancaran operasional bandara.

Melalui interaksi dan pelatihan langsung di bawah bimbingan para profesional, penulis memperoleh gambaran yang lebih nyata mengenai standar kerja di industri penerbangan. Hal ini menjadi pengalaman yang sangat berharga dalam membentuk kesiapan diri untuk terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya, di mana keterampilan teknis dan kemampuan bekerja sama dalam tim menjadi aspek yang sangat penting.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Terhadap Bab 4

Sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan penumpang terhadap ketentuan berat maksimum bagasi kabin yang telah ditetapkan oleh maskapai Citilink, serta demi menjaga kelancaran proses *boarding* dan keselamatan penerbangan, beberapa langkah strategis perlu diterapkan oleh pihak maskapai dan pengelola Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Adapun saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas sosialisasi dan penegakan aturan bagasi kabin tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak maskapai perlu melakukan sosialisasi secara lebih intensif mengenai aturan batas maksimal berat bagasi kabin. Informasi dapat disampaikan melalui berbagai media seperti memberikan sosialisasi melalui media sosial yang interaktif. Sosialisasi yang konsisten akan membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman penumpang.
2. Untuk memastikan aturan berat bagasi kabin dipahami oleh seluruh penumpang, diperlukan pemasangan *banner* atau infografis yang jelas, sederhana, dan menarik secara visual. Rambu-rambu ini sebaiknya mencantumkan informasi tentang jenis barang yang termasuk dalam bagasi kabin dan total berat yang diperbolehkan, serta ditempatkan di lokasi strategis seperti konter *check-in*, *costumer service* dan pintu masuk area *boarding*.
3. Penempatan alat BTU pada area yang strategis juga dapat memberikan kesempatan bagi para calon penumpang untuk bisa mengukur berat bagasi kabin yang dibawa, sehingga dapat meminimalisir adanya penumpang yang kelebihan bagasi kabin.
4. Memberikan fitur tambahan pada *web check-in* atau pada email calon penumpang untuk dapat memastikan barang bawaan

penumpang yang akan dibawa ke kabin tidak melebihi dari maksimum berat yang telah ditentukan.

### **5.2.2 Saran Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

Berdasarkan pengalaman selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk memberikan manfaat yang lebih optimal bagi peserta OJT di masa mendatang. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah mempercepat dalam hal pembuatan PAS Bandara agar para taruna dapat mengobservasi lingkup kegiatan selama OJT. Dengan pembuatan PAS Bandara yang didapatkan sesuai jadwal, para taruna dapat menambah wawasan dan pengalaman sesuai dengan jadwal yang diberikan. Selain itu, pembekalan materi sebelum peserta menjalani OJT. Dengan pembekalan yang lebih komprehensif, peserta dapat memahami tugas dan tanggung jawab mereka di lingkungan kerja dengan lebih baik. Pembekalan ini juga akan membantu mereka dalam beradaptasi lebih cepat serta meminimalisir kesalahan yang dapat terjadi akibat kurangnya pemahaman terhadap prosedur yang berlaku di bandara.

Selain itu, selama pelaksanaan OJT, penting untuk dilakukan evaluasi berkala guna menilai perkembangan peserta serta memberikan umpan balik yang membangun. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui sesi diskusi antara peserta dan mentor, sehingga peserta memiliki kesempatan untuk menyampaikan kendala yang dihadapi serta mendapatkan solusi yang tepat. Dengan adanya evaluasi yang terstruktur, peserta akan lebih termotivasi untuk terus belajar dan meningkatkan kompetensinya sesuai dengan standar industri penerbangan. Evaluasi ini juga dapat menjadi dasar bagi pihak bandara dalam menyesuaikan metode pembelajaran dan pelatihan yang lebih efektif agar peserta OJT mendapatkan pengalaman yang maksimal.

Dengan adanya sistem evaluasi yang baik, diharapkan peserta OJT dapat memperoleh pengalaman yang lebih mendalam dan siap menghadapi dunia kerja di industri penerbangan. Hal ini juga akan mendukung peningkatan kualitas SDM yang nantinya dapat berkontribusi secara profesional dalam menjaga kelancaran dan keamanan operasional di bandara.



## DAFTAR PUSTAKA

- Citilink. 2023. "Informasi Bagasi." *Citilink Indonesia*. Retrieved (<https://www.citilink.co.id/baggage-info>).
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2021. "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara." 1–61.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2013. "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011." *Jdih Bpk Ri* 53(9):1689–99.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*.

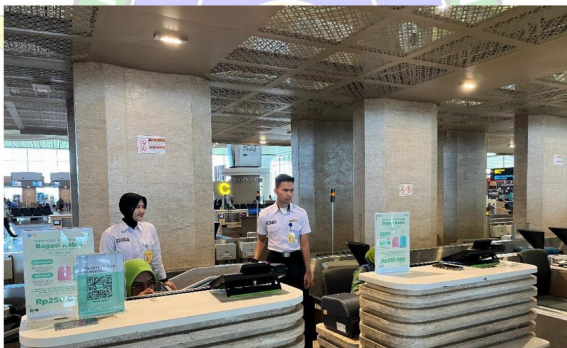


## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kegiatan di Counter Check-in



LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENDEKABANGAN SURABAYA		Buletin No. Minggu Ke- 5 (Juli-Lima)
<b>A. UNIT KERJA : CHECK-IN COUNTER</b>		
<b>HARI</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>KEGIATAN</b>
SELASA	27-05-25	Mempelajari alur pelayanan di check-in counter. Membantu penumpang teman dan disabilitas untuk proses check-in dan mendampingi hingga ke ruang tunggu menggunakan kursi roda.
RABU	28-05-25	Mengenal prosedur check-in dengan memasukkan boarding pass dan identitas penumpang ke dalam mesin.
KAMIS	29-05-25	Melayani penumpang di check-in counter termasuk penimbangan bagasi, pencocokan data tiket dan identitas, serta penastoran boarding pass.
JUMAT	30-05-25	Melakukan pengemasan suitcase penumpang dan membantu penumpang untuk melakukan check-in. Menginformasikan berat maksimal bagasi kabin dan bagasi berat kargo penumpang.
<b>B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN</b>		
1. Mampu melakukan alur pelayanan di check-in counter.		
2. Mampu melakukan proses check-in penumpang.		
<b>C. CATATAN PENTING</b> (dari oleh Pembimbing Lapangan/Supervis)		
<b>D. PERSESUHAN</b>		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
 MUHAMMAD FAUZI		 JIMMY RYAN SUMARTONO





## Lampiran 2 Kegiatan di *Boarding Gate*

h. ketentuan Bagasi Kabin yaitu:

- 1) Bagasi Kabin dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu:
  - a) pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
  - b) pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
- 2) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan *baggage test unit* yang disesuaikan dengan ukuran dimensi *headrack* kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan.
- 3) Informasi disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis yang ditemakkan di *check in counter*, *baggage test unit* dan/atau *standing banner*.


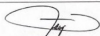

 <b>LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA</b>		Bulan: <u>Des</u> Minggu Ke: <u>1</u> (Ke-Satu)
<b>A. UNIT KERJA : BOARDING GATE</b>		
<b>KEGIATAN</b>		
<b>HARI</b>	<b>TANGGAL</b>	
SENIN	02-06-25	Mempelajari alur kerja di area boarding gate dan membantu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





### Lampiran 3 Kegiatan di *Operation*



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



### Lampiran 4 Kegiatan di *Lost Luggage (Lost and Found)*





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



### Lampiran 5 Kegiatan di *Costumer Service*



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

