

**PENGARUH KEJELASAN INFORMASI *BOARDING PASS*
TERHADAP TINGKAT KESALAHAN *GATE* PENUMPANG PADA
PT. LION AIR DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)



Disusun Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

**PENGARUH KEJELASAN INFORMASI *BOARDING PASS*
TERHADAP TINGKAT KESALAHAN *GATE* PENUMPANG PADA
PT. LION AIR DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)



Disusun Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PENGARUH KEJELASAN INFORMASI *BOARDING PASS* TERHADAP
TINGKAT KESALAHAN *GATE* PENUMPANG PADA PT. LION AIR DI
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh:

BELINDA HEVIAPTA HADYANI

NIT. 30623029

Program Studi D-3 Manajemen Traansportasi Udara

Politeknik 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 / OJTI

APIK GINANJAR WALUYO

NIP. 148115

Dosen Pembimbing

Dr. SRI RAHAYU SURTININGTYAS

NIP. 19750524 199602 2 003

Mengetahui

Station, Manager PT Lion Group Juanda International Airport

YOGY GEMANANDA PRASETYA
NIP. 84064117

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 23 Desember 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

Tim Penguji:

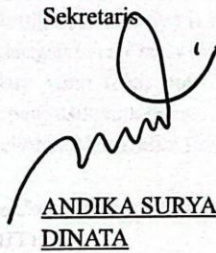
Ketua



APIK GINANJAR
WANUYO

NIP. 148115

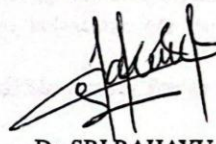
Sekretaris



ANDIKA SURYA
DINATA

NIP. 84118292

Anggota



Dr. SRI RAHAYU
SURTININGTYAS

NIP. 19750524 199602
2 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi



LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya, Laporan *On the Job Training* di Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda ini dapat diselesaikan dengan baik.

Selama Proses penyusunan laporan *On the Job Training*, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,MT, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Yogy Gema Nanda P, selaku General Manager PT. Lion Group kantor cabang Bandar Udara Internasional Juanda.
3. Bapak Apik Ginanjar Waluyo selaku *On the job Training* Instructor.
4. Ibu Sri Rahayu Surtiningtyas, S.E., M.Sc, selaku pembimbing kegiatan *On the Job Training* (OJT).
5. Kedua orang tua, yang telah memberikan ridho, restu, doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan 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* (OJT).

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) 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 Internasional Juanda selanjutnya.

Sidoarjo, 23 Desember 2025

Belinda Hevi Apta Hadyani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Manfaat	2
BAB II	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 PT Lion Air Group	4
2.2 Data Umum PT Lion Air Group.....	5
2.2.1 Visi	5
2.2.2 Misi.....	5
2.2.3 Logo PT Lion Air	5
2.2.4 Armada PT Lion Air	6
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
BAB III.....	8
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	8
3.1.1 <i>Flight Operations Officer</i> (FOO)	8
3.1.2 <i>Ramp Handling</i>	9
3.1.3 <i>Check in Counter</i>	10
3.1.4 <i>Boarding Gate</i>	10
3.2 Jadwal Kegiatan OJT.....	11
3.3 Tinjauan Teori	12
3.3.1 <i>Boarding Pass</i>	12
3.3.2 <i>Gate</i>	13
3.3.3 Pelayanan Jasa Transportasi Udara	14

3.4 Permasalahan	16
3.5 Penyelesaian Masalah.....	17
BAB IV	19
4.1 Kesimpulan.....	19
4.1.1 Kesimpulan Permasalahan.....	19
4.1.2 Kesimpulan OJT.....	20
4.2 Saran.....	20
4.2.1 Saran Terhadap Permasalahan	20
4.2.2 Saran Terhadap OJT	21
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 LOGO LION AIR.....	6
GAMBAR 2. 2 STRUKTUR ORGANISASI PT. LION AIR GROUP(2025).....	7
GAMBAR 3. 1 JADWAL OJT OKTOBER.....	12
GAMBAR 3. 2 JADWAL OJT NOVEMBER	12
GAMBAR 3. 3 JADWAL OJT DESEMBER.....	12



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan program pelatihan kerja langsung yang bertujuan untuk mengukur kemampuan taruna dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan. Pelaksanaan OJT menjadi wadah bagi taruna untuk mengenal lebih dalam dunia industri penerbangan. sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP- 2022 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan. OJT ini menjadi kegiatan wajib yang harus dilaksanakan taruna Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya.

Dalam pelaksanaannya, lokasi OJT telah ditentukan oleh Poltekbang Surabaya yang bertempat di PT Lion Air Group, yang beroperasi di Bandara Internasional Juanda. Kegiatan ini berlangsung selama tiga bulan, dimulai dari tanggal 22 Oktober 2025 hingga 15 Januari 2025. Adapun Bidang yang menjadi fokus selama OJT meliputi *Airside* dan *Landside* yang merupakan komponen utama dalam menunjang keselamatan, kenyamanan, serta efisiensi operasional penerbangan

Bandara Internasional Juanda sebagai salah satu bandar udara besar di Indonesia menuntut koordinasi operasional yang tinggi untuk menjaga kelancaran arus penumpang. PT. Lion Air, sebagai salah satu operator penerbangan komersial dengan frekuensi penerbangan yang tinggi di Juanda, menghadapi tantangan operasional yang khas tingginya volume penumpang, variasi tingkat literasi informasi penumpang, serta kebutuhan untuk menjaga efisiensi proses boarding. Dalam konteks ini, kejelasan informasi yang tercantum pada boarding pass menjadi faktor determinan yang memengaruhi akurasi perilaku penumpang saat menuju gate yang benar.

Permasalahan tingkat kesalahan gate penumpang bersumber dari kombinasi faktor desain *boarding pass* ukuran *font*, penempatan informasi penting, pemahaman

penumpang terhadap simbol atau istilah, kualitas pengumuman dan *signage* di bandara, serta prosedur pengecekan oleh petugas. Tanpa kajian yang sistematis terhadap pengaruh kejelasan informasi boarding pass, upaya mitigasi yang dilakukan maskapai dan pengelola bandara cenderung bersifat kurang tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian yang mengevaluasi hubungan antara kejelasan informasi pada boarding pass dan frekuensi kesalahan gate memberikan landasan empiris untuk merancang perbaikan komunikasi visual dan prosedural.

1.2 Maksud dan Manfaat

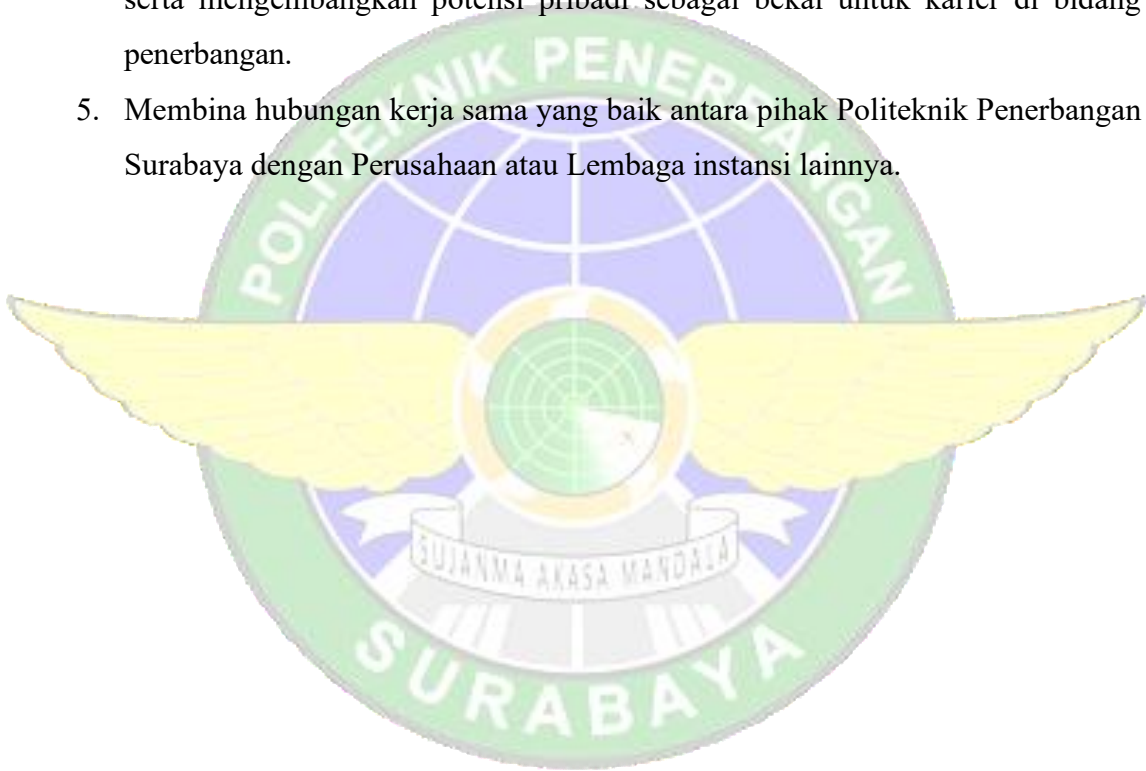
Maksud dari OJT di Poltekbang Surabaya pada akhir Pendidikan D-3 MTU adalah sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan ke dalam kegiatan operasional nyata di lingkungan kerja industri penerbangan.
2. Memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada taruna agar memahami mekanisme, prosedur, dan budaya kerja yang berlaku di dunia penerbangan.
3. Membentuk sikap profesional, disiplin, dan bertanggung jawab sebagai bekal dalam melaksanakan tugas sesuai standar keselamatan dan pelayanan di bidang penerbangan
4. Menumbuhkan kemampuan adaptasi dan kerja sama tim dalam menghadapi dinamika serta tantangan operasional di lingkungan kerja sesungguhnya.
5. Meningkatkan pemahaman terhadap penerapan peraturan, standar, dan prosedur (SOP) yang berlaku di instansi atau lembaga penerbangan.
6. Membangun hubungan kemitraan dan jaringan profesional antara taruna dengan instansi tempat pelaksanaan OJT sebagai bentuk sinergi antara lembaga Pendidikan dan dunia industri.

Adapun Manfaat dalam pelaksanaan OJT sebagai berikut:

1. Melalui pelaksanaan OJT, taruna memperoleh pengalaman langsung mengenai situasi dan kondisi kerja di lingkungan industry penerbangan, sehingga dapat memahami secara lebih mendalam proses operasional yang sesungguhnya.

2. Taruna dilatih untuk mematuhi peraturan, prosedur kerja, serta standar keselamatan yang berlaku di tempat kerja, sehingga terbentuk karakter yang disiplin, teliti dan bertanggung jawab.
3. Membangun kemampuan beradaptasi dan bekerja sama dalam tim OJT mendorong taruna untuk berinteraksi dengan berbagai pihak di lingkungan kerja, baik rekan sejawat maupun atasan, sehingga meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama, dan penyesuaian diri terhadap lingkungan professional.
4. Taruna dapat menilai kemampuan diri, mengenali kelebihan dan kekurangan, serta mengembangkan potensi pribadi sebagai bekal untuk karier di bidang penerbangan.
5. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Perusahaan atau Lembaga instansi lainnya.



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Lion Air Group

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit. Berkantor pusat di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat, PT Lion Mentari Airline atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan “*We Make People Fly*”. Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan dan kualitas penerbangan.

Seiring pertumbuhan dan diversifikasi pasar, Lion Air kemudian mendirikan beberapa anak perusahaan maskapai, membentuk Lion Air Group yang lebih luas. Maskapai-maskapai di bawah naungannya meliputi: Lion Air (LCC domestik dan internasional), Wings Air (maskapai regional yang fokus pada rute-rute pendek dan perintis menggunakan pesawat baling-baling/ATR), Batik Air (maskapai layanan penuh/ *full service* yang menasar segmen premium), dan Ekspansi terbaru adalah peluncuran Super Air Jet, maskapai LCC yang menasar generasi milenial dengan fokus pada rute-rute populer domestik. Group ini juga berekspansi ke luar negeri melalui afiliasinya seperti Thai Lion Air di Thailand dan pernah mengoperasikan Malindo Air (kini Batik Air Malaysia) di Malaysia. Diversifikasi ini memungkinkan Group untuk melayani berbagai segmen pasar, mulai dari penerbangan perintis, *budget traveler*, hingga penumpang yang mencari layanan premium.

Secara kolektif, Lion Air Group menjadi salah satu grup maskapai swasta terbesar di Asia Tenggara dan Asia. Total jumlah armada yang dioperasikan Group ini

termasuk Lion Air, Wings Air, Batik Air, Super Air Jet, Batik Air Malaysia, dan Thai Lion Air dilaporkan mencapai lebih dari 300 unit pesawat. Armada ini terdiri dari berbagai tipe, termasuk keluarga Boeing 737 Next Generation dan MAX, Airbus A320, Airbus A330 (untuk rute jarak jauh dan haji/umrah), serta ATR 72 untuk rute regional. Jaringan rute yang dilayani Group mencakup luas, menghubungkan lebih dari 50 kota terkemuka di Indonesia dan 15 negara di Asia Tenggara, Asia Selatan (seperti India, Pakistan), Asia Timur, dan Timur Tengah. Lion Air Group secara konsisten menduduki peringkat sebagai maskapai tersibuk di Asia Tenggara berdasarkan kapasitas kursi yang ditawarkan.

2.2 Data Umum PT Lion Air Group

2.2.1 Visi

Visi merupakan bagian terpenting dalam sebuah organisasi, visi menentukan bagaimana sebuah organisasi ke depannya. Lion Air sendiri memiliki visi yang jelas, adapun visi yang dimiliki Lion Air adalah “Menjadikan industri penerbangan memberikan akses seluas-luasnya kepada konsumen dari berbagai latar belakang sosial”.

2.2.2 Misi

Misi sendiri digunakan untuk dapat mencapai visi. Lion Air memiliki misi “Menjadi perusahaan penerbangan nasional yang tumbuh dan berkembang, menyediakan alat transportasi udara, melakukan standarisasi operasional, meningkatkan jangkauan pelayanan, dan menjadi perusahaan swasta nasional yang terdepan dalam inovasi, efisiensi, serta profesionalisme”.

2.2.3 Logo PT Lion Air

Logo atau lambang merupakan identitas atau gambaran yang merupakan salah satu cara untuk dapat membedakan antara satu produk dengan produk yang lainnya. Lion Air sendiri memiliki logo atau gambar yang berfungsi untuk menjadi ciri khas bagi pesawat mereka.



Gambar 2. 1 Logo Lion Air

Logo tersebut tidak semata – mata hanya berupa lambang atau gambar, namun logo tersebut memiliki arti tersendiri yaitu: Simbol kepala singa menjadi lambang semangat dan keberanian, sedangkan sayap melambangkan jenis usaha penerbangan, dan matahari merupakan kebutuhan bagi semua orang.

2.2.4 Armada PT Lion Air

Lion Air saat ini mengoperasikan pesawat Boeing 737-900ER, Boeing 737-800, Boeing 737 MAX 8, dan Airbus A330-300. Untuk mengakomodasi tingginya permintaan transportasi udara, Lion Air memilih pesawat komersial dengan lorong tunggal yang sangat efisien untuk penerbangan domestik dan juga pesawat komersial dengan lorong ganda untuk penerbangan internasional yang mampu menampung banyak penumpang.

a. Pesawat Boeing 737-900ER

- Lion Air memiliki 65 pesawat Boeing 737-900ER saat ini dan merupakan pengguna pertama pesawat hibrida ini di Asia
- Boeing 737-900ER memiliki konfigurasi kelas Tunggal dan dapat mengangkut hingga 213 penumpang
- Kecepatan : 853 km per jam
- Panjang : 42,1 m

b. Pesawat Boeing 737-800

- Lion Air memiliki 38 pesawat Boeing 737-800 saat ini
- Boeing 737-800 memiliki konfigurasi kelas Tunggal dan dapat mengangkut sebanyak 189 penumpang
- Kecepatan: 858 km per jam

- Panjang : 39,5 m
- Lebar sayap : 35,8 m

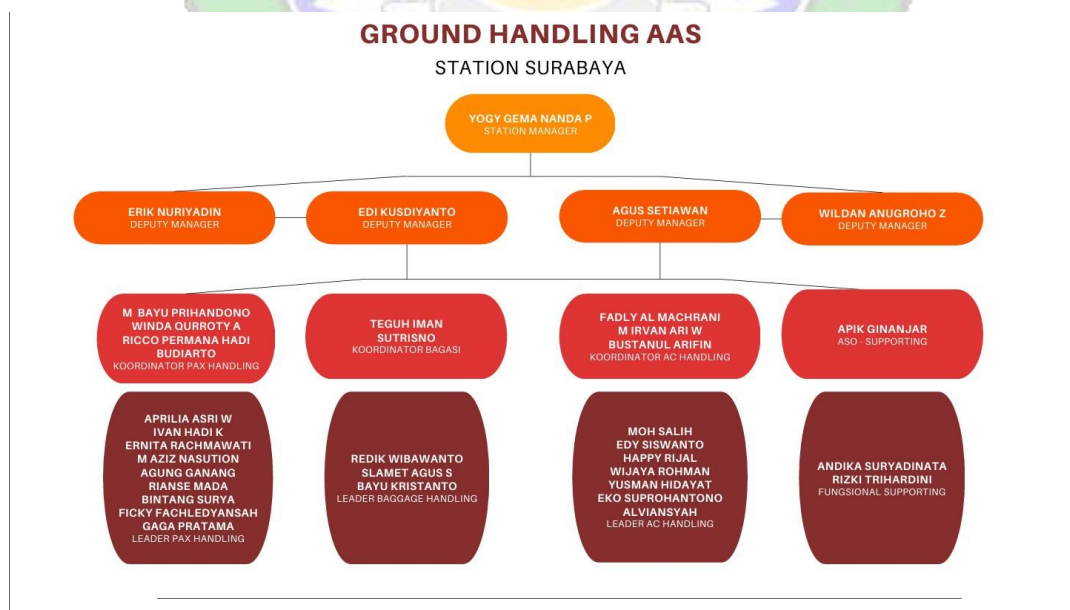
c. Pesawat Boeing 737 Max 8

- Lion Air memiliki 10 pesawat Boeing 737 Max
- Boeing 737 Max memiliki konfigurasi kelas Tunggal dan dapat mengangkut hingga 108 penumpang
- Kecepatan: 967 km per jam
- Panjang : 39,5 m
- Lebar : 35,9 m

d. Pesawat Airbus A330-300

- Lion Air memiliki 5 pesawat Airbus A330-300
- Airbus A330-300 memiliki konfigurasi kelas Tunggal dan dapat mengangkut sebanyak 440 penumpang
- Kecepatan : 871 km per jam
- Panjang : 63,3 m
- Lebar : 60,3 m

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Lion Air Group(2025)

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Lingkup pelaksanaan OJT Taruna Poltekbang Surabaya, Program studi D-3 Manajemen Transportasi Udara, Terdapat empat unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan OJT selama tiga bulan di PT. Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda. Unit-unit yang dimaksud meliputi unit FOO (*Flight Operations Officer*), *Ramp Handling*, *Check in Counter*, dan *Boarding Gate*. Adapun jadwal pelaksanaan OJT dilaksanakan dari tanggal 22 Oktober 2025 hingga 15 Januari 2025. Dengan pembagian empat hari kerja (pagi dan siang) dan dua hari libur.

Berikut gambaran umum seputar unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan OJT di PT Lion Air Bandara Internasional Juanda.

3.1.1 *Flight Operations Officer* (FOO)

Flight Operations Officer (FOO) merupakan personal yang mempunyai otorisasi dan bertugas sebagai orang yang mempersiapkan & melaksanakan rencana penerbangan. *Flight Operations Officer* (FOO) merupakan personal yang mempunyai otorisasi dan bertugas sebagai orang yang mempersiapkan & melaksanakan rencana penerbangan (Rionaldo et al., 2021). FOO memiliki tugas dan tanggung jawab operasional bandar udara berupa pengecekan terhadap data laporan cuaca, NOTAM, memonitor setiap jadwal penerbangan dan pergerakan pesawat, dan berkomunikasi dengan crew penerbangan terlebih dahulu. Biasanya pada saat pilot sampai bandara sebelum menuju ke pesawat, seorang pilot harus menuju ke ruang *Flight Operations* (FLOPS) untuk mendapatkan briefing dari FOO sebelum menuju ke pesawat dan melaksanakan tugas terbang.

Secara lebih rinci seorang FOO harus mampu melaksanakan tugas dan mengembangkan kemampuan operasional meliputi membuat rute yang paling pendek, menentukan alternate yang tidak terlalu jauh dari tujuan, menentukan C of G yang tepat sehingga mengurangi konsumsi bahan bakar, memastikan ketepatan penerbangan *on*

time performance (OTP) dan memastikan rencana operasi penerbangan bisa dijalankan secara aman.

Ruang flops ini biasanya terdapat di area di dalam bandara atau tidak jauh dari bandara agar tidak membutuhkan waktu yang lama menuju ke pesawat. *Briefing* yang diberikan FOO kepada pilot menggunakan *dispatch release form*, form ini berisi informasi mengenai jenis pesawat, registrasi pesawat, jumlah *crew*, jumlah penumpang jumlah bahan bakar, rute penerbangan, rute alternatif, parkir pesawat, perlengkapan pesawat yang dibawa, tipe penerbangan, perkiraan cuaca, berat pesawat dengan jumlah penumpang dan barang yang akan diangkut, dan lain sebagainya. Setelah *briefing* diberikan FOO kepada pilot maka *dispatch release form* akan ditanda tangani oleh FOO dan pilot sebagai tanda kedua belah pihak memahami dan menyetujui informasi yang diberikan.

3.1.2 Ramp Handling

Ramp Handling merupakan satuan unit yang bertugas sebagai koordinator dalam pelaksanaan handling pesawat (*ramp dispatcher*) di *apron* mulai dari pesawat *block on* sampai pesawat *block off*. Tanggung jawab setiap petugas *ramp dispatcher* adalah mengawasi dan mengkoordinasi segala aktifitas di area ramp yang berkaitan dengan keberangkatan maupun kedatangan pesawat (Fadilah et al.,2025). Aktivitas ini melibatkan berbagai tugas seperti koordinasi antar unit terkait, penanganan bagasi dan kargo, pengisian bahan bakar, hingga pengoperasian peralatan pendukung darat (GSE) seperti kendaraan penarik pesawat dan tangga pesawat. Tujuan utama ramp handling adalah memastikan keselamatan, ketepatan waktu operasional, serta kenyamanan penumpang dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya.

Selain itu, *ramp handling* sangat berperan dalam menjaga komunikasi yang efektif antar petugas di lapangan, seperti pemandu pesawat (*marshaller*), teknisi, serta operator GSE. Semua proses ini harus dilakukan secara teratur dan sesuai dengan prosedur keselamatan yang berlaku untuk menghasilkan layanan yang aman dan lancar. *Ramp handling* juga bertanggung jawab memantau dan mengevaluasi setiap tahapan penanganan agar operasional di apron berjalan sesuai jadwal dan standar keamanan.

3.1.3 Check in Counter

Check-in counter adalah fasilitas yang disediakan oleh maskapai di bandara sebagai tempat calon penumpang melakukan proses *check-in* sebelum penerbangan. Fungsi utama *check-in counter* adalah menerima pelaporan penumpang, memverifikasi tiket, dan mengatur pendataan bagasi yang akan dibawa ke dalam pesawat. Di *check-in counter*, penumpang juga diberikan *boarding pass* yang berisi nomor tempat duduk dan informasi penerbangan lain, sehingga mereka dapat masuk ke ruang tunggu keberangkatan *boarding gate* dengan lancar. Dalam hal ini taruna OJT selama bertugas di unit *Check-In Counter* melakukan kegiatan, sebagai berikut:

1. Membantu mengarahkan penumpang untuk *Self Check-In*
2. Membantu penumpang yang kesulitan *Self Check-In*
3. Memberikan informasi mengenai *Self Check-in* kepada penumpang
4. Memberikan label *tag* pada barang bawaan penumpang yang akan dibawa ke kabin pesawat
5. Membantu mengarahkan antrian bagasi pada counter
6. Membantu memberikan informasi pintu keberangkatan atau *gate* pada penumpang

3.1.4 Boarding Gate

Boarding gate adalah area khusus di dalam terminal bandara yang berfungsi sebagai gerbang keberangkatan bagi para penumpang pesawat. Di sini, penumpang menunggu sebelum naik ke pesawat dan melakukan proses akhir dalam perjalanan keberangkatan. *Boarding gate* biasanya dilengkapi dengan tempat duduk sebagai ruang tunggu, serta fasilitas pendukung seperti toilet dan area perbelanjaan. Informasi mengenai lokasi *boarding gate* dapat ditemukan pada *boarding pass* penumpang dan papan informasi di bandara. *Boarding gate* juga memiliki kode atau nomor tertentu yang memudahkan penumpang untuk menemukan gerbang mereka menuju pesawat.

Proses di *boarding gate* melibatkan pemeriksaan *boarding pass* dan identitas penumpang oleh petugas. Petugas *boarding gate* memastikan bahwa penumpang yang akan naik sesuai dengan data yang tercatat dan mengatur proses *boarding* agar berjalan teratur dan efisien. Petugas *boarding gate* memiliki tugas yang sangat penting dan

beragam dalam memastikan proses keberangkatan pesawat berjalan lancar dan aman. Secara rinci, tugas utama petugas *boarding gate* adalah memeriksa *boarding pass* setiap penumpang, memastikan keabsahan tiket dan identitas penumpang yang akan naik pesawat. Petugas juga memastikan bahwa penumpang yang hadir sesuai dengan daftar penumpang dan menginformasikan waktu *boarding* kepada para penumpang sehingga mereka dapat mempersiapkan diri dengan tepat waktu.

Selain itu, petugas *boarding gate* bertugas mengkoordinasikan dan mengatur proses naik pesawat dengan tertib dan efisien. Mereka melakukan pengecekan akhir terhadap kondisi penumpang sebelum *boarding*, termasuk membantu penumpang dengan kebutuhan khusus seperti disabilitas atau anak-anak. Petugas ini juga bertanggung jawab dalam menangani situasi khusus seperti penumpang yang terlambat (*go-show*), serta menangani kelebihan bagasi dan memastikan barang bawaan sesuai aturan. Pada saat *boarding*, petugas mengawasi penumpang hingga benar-benar masuk ke dalam pesawat dan memberi panduan kepada penumpang untuk naik ke pesawat sesuai penerbangannya.

3.2 Jadwal Kegiatan OJT

Pelaksanaan OJT dilakukan selama tiga bulan terhitung dari tanggal 22 Oktober 2025 hingga 15 Januari 2025. Dengan pembagian empat hari kerja (pagi dan siang) dan dua hari libur di PT Lion Air pada Bandar Udara Internasional Juanda. Jadwal OJT MTU angkatan ke-9 yang melaksanakan OJT di Bandar Udara Internasional Juanda sebagai berikut :

1. Pagi : 03.00 – 12.00
2. Siang : 12.00 – 21.00

Adapaun rincian jadwal duty taruna OJT sebagai berikut:

NAMA KANDIDAT	POSISI OJT BULAN 1	POSISI OJT BULAN 2	23-Oct	24-Oct	25-Oct	26-Oct	27-Oct	28-Oct	29-Oct	30-Oct	31-Oct
			KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM
FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	AIRSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P
LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF	AIRSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P
MANNUEL BOAS ADI PUTRA	AIRSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X
MUHAMMAD IRHAM FAUZI	AIRSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X
SATRISNA RAMA BARANI	AIRSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA	AIRSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S
ADISTY REZZA AZZAHRO	LANDSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P
AHMAD ZAM ZAM MULYA	LANDSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P
ANGGI EKA NASTITI	LANDSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X
BELINDA HEVI APTA HADYANI	LANDSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X
FRANCISKO DJERA JELOYA	LANDSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S
MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	LANDSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S
SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	LANDSIDE		X	P	P	S	S	X	X	P	P
	OFF DUTY		5	4	4	4	4	5	5	4	4
	03:00 - 12:00		4	5	5	4	4	4	4	5	5
	12:00 - 21:00		4	4	4	5	5	4	4	4	4

Gambar 3. 1 Jadwal OJT Oktober

NAMA KANDIDAT	1-Nov	2-Nov	3-Nov	4-Nov	5-Nov	6-Nov	7-Nov	8-Nov	9-Nov	10-Nov	11-Nov	12-Nov	13-Nov	14-Nov	15-Nov	16-Nov	17-Nov	18-Nov	19-Nov	20-Nov	21-Nov	22-Nov	23-Nov	24-Nov
	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN
FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P
LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P
MANNUEL BOAS ADI PUTRA	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X
MUHAMMAD IRHAM FAUZI	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X
SATRISNA RAMA BARANI	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
ADISTY REZZA AZZAHRO	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P
AHMAD ZAM ZAM MULYA	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P
ANGGI EKA NASTITI	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X
BELINDA HEVI APTA HADYANI	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X
FRANCISKO DJERA JELOYA	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4

Gambar 3. 2 Jadwal OJT November

NAMA KANDIDAT	12-Dec	13-Dec	14-Dec	15-Dec	16-Dec	17-Dec	18-Dec	19-Dec	20-Dec	21-Dec	22-Dec	23-Dec	24-Dec	25-Dec	26-Dec	27-Dec	28-Dec	29-Dec	30-Dec	31-Dec
	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB
FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
MANNUEL BOAS ADI PUTRA	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
MUHAMMAD IRHAM FAUZI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
SATRISNA RAMA BARANI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
ADISTY REZZA AZZAHRO	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
AHMAD ZAM ZAM MULYA	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
ANGGI EKA NASTITI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
BELINDA HEVI APTA HADYANI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
FRANCISKO DJERA JELOYA	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5

Gambar 3. 3 Jadwal OJT Desember

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Boarding Pass

Boarding pass merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh maskapai penerbangan sebagai bukti bahwa seorang penumpang telah melalui proses *check-in* dan diizinkan untuk memasuki area keberangkatan hingga naik ke pesawat. Secara

teori, *boarding pass* berfungsi sebagai alat identifikasi penumpang dan media penyampaian informasi penerbangan yang mencakup nomor penerbangan, jadwal *boarding*, nomor kursi, serta nomor *gate* keberangkatan. Keberadaan *boarding pass* sangat penting dalam sistem pelayanan penumpang karena menjadi dasar verifikasi pada setiap titik pemeriksaan di bandara, mulai dari *security checkpoint* hingga *boarding gate*.

Dalam perspektif komunikasi visual, *boarding pass* merupakan media informasi yang harus memenuhi prinsip keterbacaan (*readability*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi desain (*layout consistency*). Informasi yang ditampilkan pada *boarding pass* harus mudah ditemukan, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan ambiguitas. Elemen-elemen seperti ukuran font, kontras warna, penempatan informasi nomor *gate*, serta penggunaan kode penerbangan harus disusun secara terstruktur agar dapat diinterpretasikan dengan cepat oleh penumpang. Apabila desain *boarding pass* tidak mengikuti prinsip-prinsip ini, risiko kesalahan interpretasi termasuk salah *gate* akan meningkat.

Selain sebagai dokumen informasi, *boarding pass* juga berperan dalam mendukung efisiensi operasional penerbangan. Dengan informasi yang jelas dan mudah dipahami, arus penumpang menuju *gate* dapat berjalan lebih lancar sehingga mengurangi potensi keterlambatan proses *boarding*. Dalam operasional maskapai, khususnya di bandara dengan tingkat pergerakan tinggi seperti Bandara Internasional Juanda, *boarding pass* menjadi salah satu instrumen penting dalam menjaga kelancaran alur pelayanan. Ketidakjelasan informasi pada *boarding pass* tidak hanya menyebabkan kebingungan penumpang, tetapi juga dapat berdampak pada keterlambatan penerbangan dan menurunkan kualitas layanan maskapai. Dengan demikian, *boarding pass* memiliki peranan krusial sebagai penghubung informasi antara maskapai, bandara, dan penumpang.

3.3.2 Gate

Gate keberangkatan merupakan fasilitas di bandara yang berfungsi sebagai titik pertemuan akhir antara penumpang dan pesawat sebelum proses *boarding* dilakukan.

Menurut *International Civil Aviation Organization (ICAO)* dalam ICAO Annex 14 – Aerodromes, area *gate* merupakan bagian dari terminal yang harus dirancang untuk mendukung kelancaran arus penumpang, keselamatan, dan efisiensi operasi penerbangan. *Gate* menjadi elemen penting dalam alur perjalanan penumpang karena menjadi tempat validasi akhir *boarding pass*, penyampaian informasi penerbangan, dan kontrol pengaturan jumlah penumpang yang masuk ke pesawat.

Gate juga berfungsi sebagai titik konvergensi di mana efisiensi operasional, teknologi, dan koordinasi antara maskapai dan bandara bertemu untuk memberikan pengalaman perjalanan yang aman dan lancar. Alokasi *gate* yang efisien sangat penting untuk menjamin kelancaran operasi bandara, meminimalkan waktu tunggu, dan mengoptimalkan penggunaan fasilitas bandara. Peran *gate* tidak hanya sekedar menghubungkan penumpang dengan pesawat, tetapi juga sebagai elemen sentral dalam pengelolaan bandara modern yang terus berevolusi dengan teknologi dan proses yang semakin canggih.

Selain itu, keberadaan *gate* juga memiliki kaitan erat dengan manajemen risiko operasional penerbangan. Menurut *Federal Aviation Administration (FAA)* dalam Advisory Circular 150/5360-13 – Airport Terminal Planning, desain *gate* harus mempertimbangkan alur penumpang, jarak tempuh pejalan kaki, serta kemungkinan perubahan *gate* (*gate change*) yang sering terjadi pada operasional maskapai. Informasi *gate* yang tidak jelas dapat meningkatkan risiko penumpang menuju *gate* yang salah, menghambat proses boarding, dan berdampak pada performa ketepatan waktu (*on time performance/OTP*) maskapai. Karena itu, *gate* merupakan komponen vital dalam memastikan kelancaran, keamanan, dan efisiensi operasional penerbangan.

3.3.3 Pelayanan Jasa Transportasi Udara

Pelayanan jasa transportasi udara merupakan kegiatan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan atau pihak penyelenggara bandar udara kepada penumpang dalam rangka memenuhi kebutuhan perjalanan dengan pesawat udara. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), pelayanan jasa adalah seluruh aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud

(*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Dalam konteks transportasi udara, pelayanan mencakup interaksi antara petugas bandara, fasilitas yang tersedia, kejelasan informasi penerbangan, serta prosedur layanan dari sebelum hingga setelah penerbangan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh konsistensi layanan, kecepatan proses, keakuratan informasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada penumpang. Dalam operasional di bandara, aspek-aspek tersebut terlihat dalam proses *check-in*, pemeriksaan keamanan, pelayanan *boarding gate*, hingga penanganan bagasi.

Secara teori, kualitas pelayanan jasa transportasi udara mengacu pada konsep *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (wujud fisik seperti fasilitas dan perlengkapan), *reliability* (keandalan dalam memberikan layanan tepat waktu dan bebas kesalahan), *responsiveness* (kesigapan petugas dalam melayani), *assurance* (jaminan keamanan, kompetensi, dan kredibilitas), serta *empathy* (kemampuan memberikan perhatian personal kepada penumpang). Dalam operasional penerbangan, kelima dimensi ini terlihat pada aspek seperti kualitas informasi penerbangan, ketepatan waktu boarding, sikap petugas ground handling, kenyamanan area terminal, dan proses penanganan penumpang secara keseluruhan.

Secara operasional, pelayanan *boarding* mencakup beberapa aktivitas utama seperti pemeriksaan *boarding pass*, verifikasi identitas penumpang, penyampaian informasi melalui pengumuman, pengarahan penumpang ke *gate* yang benar, hingga pengaturan antrean sesuai kelompok *boarding*. Teori pelayanan menurut Zeithaml & Bitner menekankan bahwa pelayanan harus memenuhi unsur *responsiveness* dan *reliability*, yang berarti petugas harus sigap, memberikan informasi akurat, dan memastikan proses berjalan tanpa hambatan. Pada lingkungan bandara yang dinamis, kejelasan informasi seperti nomor *gate*, waktu *boarding*, dan perubahan jadwal sangat mempengaruhi kelancaran pelayanan. Apabila informasi tidak jelas atau tidak tersampaikan dengan baik, dapat terjadi penumpang salah *gate* atau terlambat *boarding*.

3.4 Permasalahan

Permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan OJT di area *boarding gate* PT Lion Air di Bandara Internasional Juanda berkaitan dengan masih tingginya tingkat kesalahan *gate* atau *gate error* yang dilakukan oleh penumpang. Berdasarkan hasil observasi lapangan, sejumlah penumpang diketahui mendatangi *gate* yang tidak sesuai dengan nomor yang tertera pada boarding pass.

Kesalahan ini menyebabkan penumpang tertinggal, proses boarding tertunda, serta meningkatnya beban kerja petugas *gate* dalam melakukan pengarahan ulang. Ketidaksesuaian posisi penumpang menyebabkan gangguan dalam alur operasional boarding dan dapat berdampak pada keterlambatan keberangkatan (*departure delay*).

Permasalahan utama yang teridentifikasi akibat dari kurangnya kejelasan informasi pada *boarding pass*, khususnya pada bagian penempatan nomor *gate*, ukuran *font* yang kecil, serta desain yang kurang menonjol bagi penumpang dengan tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Selain itu, ditemukan pula kasus bahwa perubahan *gate* mendadak tidak selalu diikuti dengan penyampaian informasi yang konsisten melalui FIDS dan pengumuman audio (*public announcement*). Ketidaksinkronan informasi ini menyebabkan penumpang mengandalkan *boarding pass* awal tanpa memperhatikan perubahan *gate* yang telah diumumkan.

Selain faktor informasi, aspek *human error* dari penumpang juga berkontribusi terhadap permasalahan ini. Beberapa penumpang tidak membaca *boarding pass* dengan teliti, terburu-buru menuju *gate*, kurang memahami alur terminal, atau tidak memperhatikan monitor FIDS. Penumpang lanjut usia, keluarga dengan anak kecil, dan penumpang yang tidak familiar dengan bandara cenderung lebih rentan mengalami kesalahan *gate*. Faktor eksternal seperti keramaian terminal, penempatan *signage* yang belum optimal, serta keterbatasan petugas dalam melakukan pengawasan di beberapa titik terminal juga memperbesar potensi kesalahan.

3.5 Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah terkait tingkat kesalahan *gate* penumpang pada PT Lion Air di Bandara Internasional Juanda dilakukan melalui serangkaian langkah perbaikan yang berfokus pada peningkatan kejelasan informasi, penguatan komunikasi operasional, serta optimalisasi sistem pelayanan selama proses *boarding*. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meminimalkan terjadinya *gate error* sekaligus meningkatkan efisiensi alur penumpang menuju pesawat.

Upaya pertama yang dilakukan adalah peningkatan kejelasan informasi pada *boarding pass*, khususnya melalui penekanan visual terhadap nomor *gate* dengan memperbesar ukuran *font*, pemilihan warna yang lebih kontras, atau memberi tanda lingkaran pada nomor *gate* dan waktu *boarding*, serta reposisi informasi agar lebih mudah terlihat oleh penumpang. Meskipun desain *boarding pass* ditetapkan oleh pihak maskapai secara terpusat, masukan dari operasional lapangan disampaikan kepada bagian manajemen terkait untuk evaluasi internal. Di luar itu, petugas *gate* juga mengambil langkah mitigasi tambahan dengan secara aktif mengingatkan penumpang untuk mengecek nomor *gate* sebelum memasuki area *boarding*, terutama pada jam-jam padat (*peak hour*).

Langkah berikutnya adalah penguatan koordinasi informasi antara petugas airline, petugas bandara, dan sistem informasi terminal, terutama ketika terjadi perubahan *gate* mendadak (*gate change*). Penyelarasan informasi antara WO (*Working Order*) maskapai, tampilan FIDS (*Flight Information Display System*), dan pengumuman audio diperketat untuk memastikan bahwa seluruh media informasi memberikan data yang sama. Petugas *boarding gate* juga diberi arahan untuk segera melakukan *manual announcement* jika terdapat ketidaksinkronan atau keterlambatan update informasi dari sistem. Tindakan ini efektif dalam mengurangi kebingungan penumpang dan memastikan informasi perubahan *gate* tersampaikan secara cepat dan akurat.

Langkah berikutnya adalah optimalisasi sistem pelayanan selama proses *boarding* dilakukan dengan memastikan alur penumpang berjalan lebih efisien melalui

penataan antrean yang baik, ketersediaan petugas yang memadai, monitor informasi penerbangan, dan sistem pengeras suara. Selain itu, penyediaan *signage* yang jelas membantu penumpang menavigasi terminal dengan lebih mudah, sementara prosedur *boarding* disederhanakan dengan pemanggilan berdasarkan kelompok atau baris tempat duduk untuk mencegah kerumunan. Melalui langkah-langkah ini, proses *boarding* menjadi lebih tertib, cepat, dan informatif, sehingga mampu mengurangi potensi kesalahan gate pada penumpang.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Berdasarkan uraian pada Bab III mengenai permasalahan kesalahan *gate* yang terjadi pada penumpang PT. Lion Air di Bandara Internasional Juanda, dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi pada *boarding pass* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kesalahan *gate* penumpang. Informasi *gate* yang kurang menonjol, ukuran tulisan yang relatif kecil, serta desain tata letak yang kurang sistematis menyebabkan penumpang kesulitan dalam membaca dan memahami informasi secara cepat. Hal ini semakin terasa terutama pada periode jam sibuk, saat arus penumpang padat dan waktu *boarding* berlangsung sangat ketat.

Selain faktor informasi pada *boarding pass*, permasalahan juga dipengaruhi oleh pemahaman penumpang terhadap tata letak terminal yang masih beragam, serta kurangnya perhatian penumpang terhadap pengumuman perubahan *gate*. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang yang salah *gate* cenderung mengabaikan informasi visual seperti FIDS dan faktor usia, kondisi fisik, dan kepadatan terminal juga turut menjadi penyebab pendukung terjadinya kesalahan tersebut.

Di sisi lain, proses pelayanan saat *boarding* belum berjalan maksimal karena beberapa fasilitas pendukung seperti penunjuk arah, pengeras suara, serta pemantauan petugas belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Kondisi ini membuat beberapa penumpang mudah tersesat atau mengikuti arus penumpang lain tanpa memastikan kembali nomor *gate* tujuan mereka. Berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan OJT, terlihat bahwa penumpang yang mengalami kesalahan *gate* pada umumnya berasal dari kelompok yang kurang memperhatikan informasi visual atau memiliki keterbatasan dalam memahami tata letak terminal.

4.1.2 Kesimpulan OJT

Selama pelaksanaan OJT, taruna memperoleh wawasan mendalam tentang prosedur pelayanan penumpang, khususnya pada proses *boarding*. OJT memberikan kesempatan bagi taruna untuk mengamati langsung alur pelayanan, mendampingi petugas dalam mengarahkan penumpang, serta menangani penumpang yang mengalami kesalahan *gate*. Pengalaman ini menunjukkan bahwa peran petugas *boarding gate* sangat penting dalam menjaga ketertiban alur penumpang dan memastikan bahwa proses keberangkatan berjalan lancar sesuai jadwal operasional maskapai.

Secara keseluruhan, OJT telah memberikan manfaat besar dalam meningkatkan kompetensi taruna, baik dari segi teknis, kedisiplinan, komunikasi interpersonal, maupun pemahaman operasional penerbangan. Kegiatan OJT ini juga memperkuat kemampuan analitis taruna dalam mengidentifikasi permasalahan dan menyusun solusi berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pengalaman ini menjadi bekal penting bagi taruna dalam mengembangkan profesionalisme di bidang manajemen transportasi udara di masa mendatang.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan selama OJT dan analisis pada Bab III, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan bagi pihak-pihak terkait. Pertama, pihak maskapai perlu meningkatkan kualitas informasi pada *boarding pass*, misalnya dengan memperbesar ukuran *font* nomor *gate*, memberikan penebalan huruf, serta mengatur tata letak informasi agar lebih mudah dibaca oleh seluruh kelompok umur. Penggunaan desain *boarding pass* yang lebih informatif dan intuitif dapat membantu penumpang memahami informasi secara lebih cepat dan mengurangi potensi kesalahan.

Kedua, pihak bandara dan maskapai disarankan untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi perubahan *gate* melalui berbagai media seperti pengeras suara, FIDS, dan pemberitahuan digital. Petugas juga perlu memperkuat koordinasi untuk

memastikan bahwa setiap perubahan *gate* segera disosialisasikan kepada penumpang, khususnya pada jam padat keberangkatan. Peningkatan jumlah petugas *frontliner* di area terminal tertentu juga dapat membantu memberikan informasi langsung kepada penumpang yang membutuhkan bantuan.

Ketiga, selain perbaikan informasi dan komunikasi, optimalisasi pelayanan selama proses *boarding* juga perlu dilakukan untuk memastikan tidak ada penumpang yang tersesat atau salah arah. Petugas disarankan untuk lebih proaktif berada di area-area rawan miss informasi, seperti dekat eskalator, area tunggu utama, dan persimpangan menuju *gate*. Penggunaan alat bantu visual seperti signage tambahan, banner portable, atau penanda warna pada jalur menuju *gate* dapat memberikan bimbingan yang lebih jelas. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan pelanggan dan penanganan situasi darurat informasi akan membantu mereka lebih sigap menangani penumpang yang kebingungan. Dengan pendekatan yang lebih terstruktur, responsif, dan berpusat pada kenyamanan penumpang, tingkat kesalahan *gate* dapat ditekan sekaligus meningkatkan kualitas layanan operasional keseluruhan.

4.2.2 Saran Terhadap OJT

Agar pelaksanaan OJT dapat memberikan hasil yang optimal, taruna/i perlu dipersiapkan dengan baik sebelum terjun ke lapangan. Salah satu bentuk persiapan tersebut adalah dengan membekali taruna/i dengan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa studi di Poltekbang Surabaya. Bekal ini akan sangat bermanfaat saat diimplementasikan dalam situasi nyata di lingkungan kerja, sehingga taruna/i dapat lebih cepat beradaptasi dan menjalankan tugas secara efektif.

Selain itu, pelaksanaan OJT juga diharapkan dapat berlangsung dalam rentang waktu yang lebih panjang, agar taruna/i memiliki kesempatan yang cukup untuk memahami tugas-tugas di masing-masing unit secara lebih mendalam. Dengan waktu yang lebih lama, taruna/i tidak hanya mampu mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan, tetapi juga dapat mencoba menerapkan solusi yang sesuai dengan kondisi operasional.

Pembekalan yang matang sebelum OJT sangat penting, agar taruna/i memahami ruang lingkup kerja yang akan mereka hadapi. Dengan demikian, pelaksanaan OJT dapat menjadi proses pembelajaran yang menyeluruh, tidak hanya menambah wawasan praktis, tetapi juga mengasah kemampuan analisis dan pemecahan masalah di dunia kerja yang sesungguhnya.



DAFTAR PUSTAKA

Administration, F. A. (2018). *Airport Terminal Planning*.

Air, L. (n.d.). *Armada Kami*. Retrieved from lionair.co.id:
<https://www.lionair.co.id/tentang-kami/armada-kami>

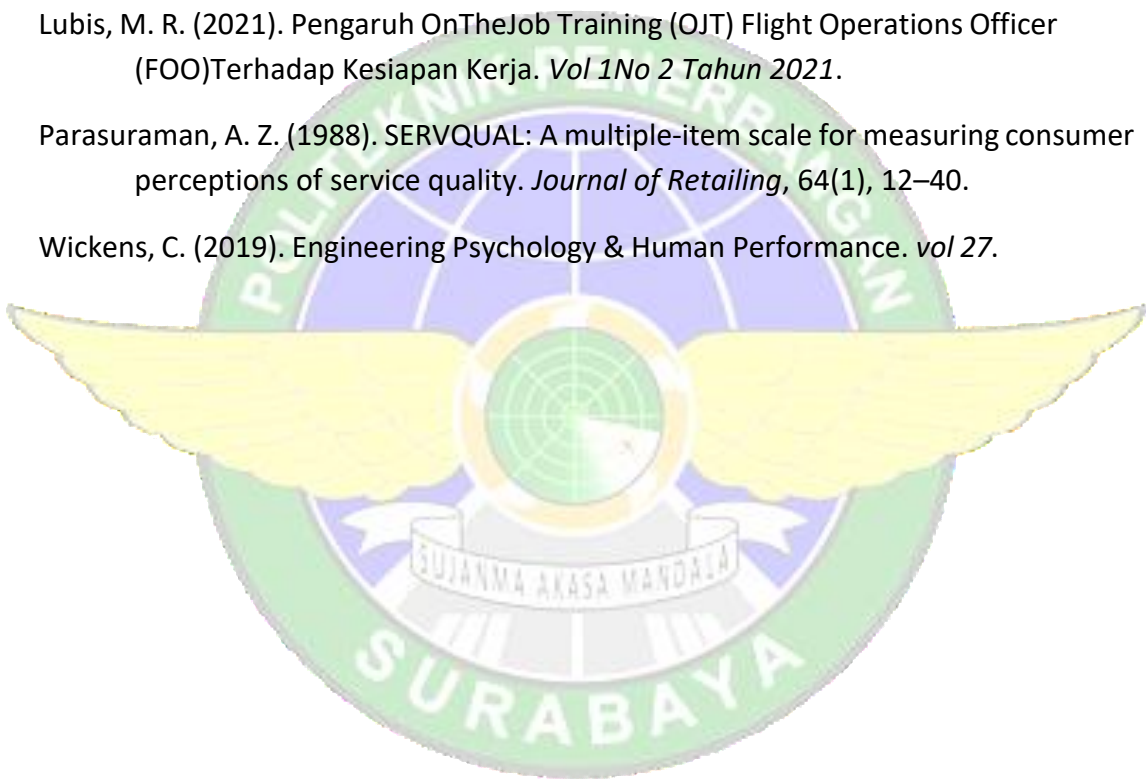
Fadila Ilmi Yasmiati^{1*}, I. H. (2025). Analisis Pelaksanaan Tugas Ramp Handling dalam Menjaga On Time Performance (OTP) Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Soekarno Hatta Cengkareng. *Volume. 4 Nomor. 2 Juni 2025*, 108-123.

ICAO. (2022). *Aerodromes*. ICAO.

Lubis, M. R. (2021). Pengaruh OnTheJob Training (OJT) Flight Operations Officer (FOO) Terhadap Kesiapan Kerja. *Vol 1 No 2 Tahun 2021*.

Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Wickens, C. (2019). *Engineering Psychology & Human Performance*. vol 27.



LAMPIRAN



Gambar 1 sedang menyampaikan informasi pintu *gate*



Gambar 2 sedang melayani penumpang *boarding*



Gambar 3 sedang menyampaikan informasi perpindahan gate



Gambar 4 informasi boarding pass