

LAPORAN ON THE JOB TRAINING I
UPAYA PENINGKATAN LAYANAN CHECK-IN COUNTER
UNTUK KELANCARAN PROSES DAN PENGELOLAAN
BARANG BAWAAN KABIN DI MASKAPAI LION AIR
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA



PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

LAPORAN ON THE JOB TRAINING I
UPAYA PENINGKATAN LAYANAN CHECK-IN COUNTER
UNTUK KELANCARAN PROSES DAN PENGELOLAAN
BARANG BAWAAN KABIN DI MASKAPAI LION AIR
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA



PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**UPAYA PENINGKATAN LAYANAN CHECK-IN COUNTER UNTUK
KELANCARAN PROSES DAN PENGELOLAAN BARANG BAWAAN
KABIN DI MASKAPAI LION AIR BANDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA**

Oleh:

SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN

NIT: 30623043

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

Disetujui oleh:

Supervisor

APIK GINANJAR WALUYO

NIP: 148115

Dosen Pembimbing

MEITA MAHARANI SUKMA, S.Pd.,

M.Ed.

NIP: 198005022009122002

Mengetahui,
Station Manager
PT. Lion Group
Bandar Udara Internasional Juanda

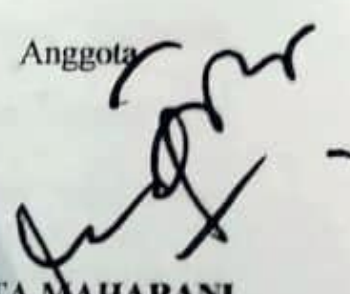
YOGI GEMA NANDA PRASETYA

NIP: 84064117

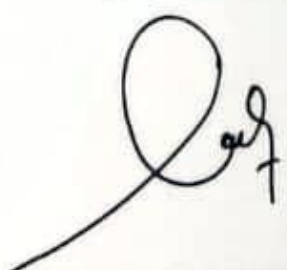
LEMBARAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 20 Desember 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim Penguji:

Ketua	Sekretaris	Anggota
 <u>ARIK GINANJAR WALUYO</u> NIP: 148115	 <u>ANDIKA SURYA DINATA</u> NIP: 84118292	 <u>MEITA MAHARANI SUKMA, S.Pd., M.Pd.</u> NIP: 19800502 200912 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Laporan *On The Job Training* I ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan *On The Job Training (OJT)* I ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggungjawabnya selama melaksanakan OJT yang wajib disusun oleh mahasiswa yang melaksanakan OJT dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi.

Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan *On The Job Training* I ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., M.T, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T, selaku Ketua Program studi Manajemen Transportasi Udara
4. Bapak Yogy Gema Nanda selaku Station Manajer yang sudah mengizinkan kami untuk belajar di Lion Group station Surabaya
5. Ibu Meita Maharani Sukma, S.Pd, M.Pd, selaku pembimbing *On The Job Training*
6. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* dengan maksimal.
7. Rekan-rekan *On The Job Training*, atas kebersamaan dan kerjasamanya

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan, kekurangan dalam penulisan laporan ini. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

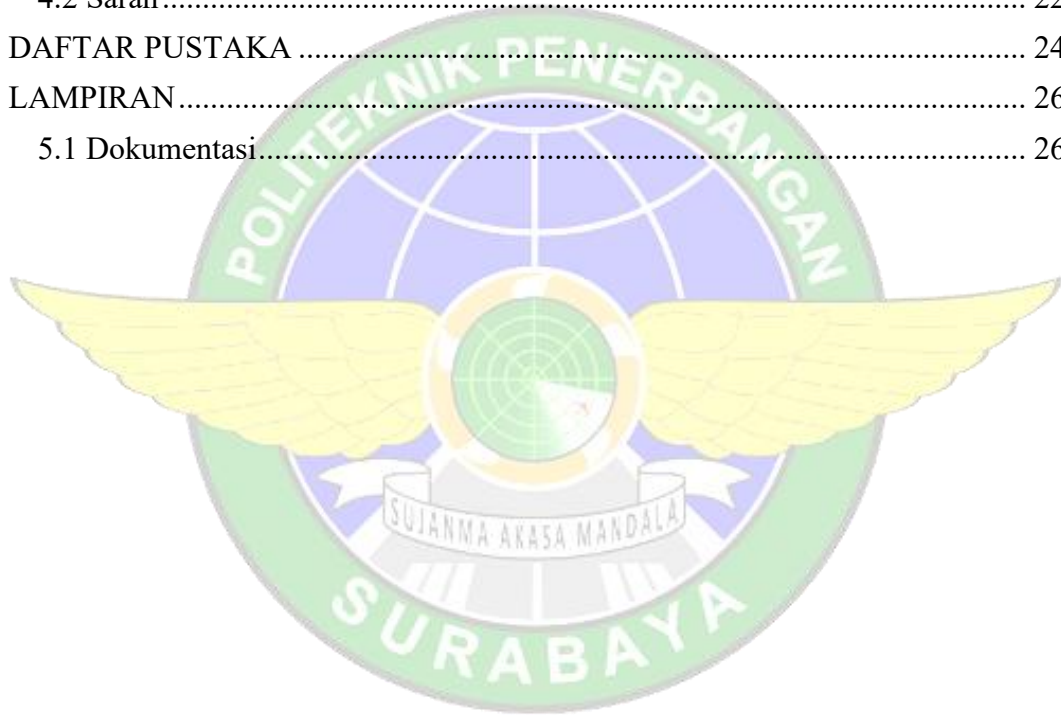
Surabaya, Desember 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	4
PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Lion Air Group.....	4
2.2 Data Umum	5
2.2.1 Identitas PT. Lion Group	5
2.2.2 Profil Perusahaan	6
2.2.3 Armada dan wilayah operasional.....	7
2.2.4 Arti Logo dan Warna Lion Air	7
2.2.5 Motto Lion Air.....	8
2.2.6 Visi dan Misi.....	8
2.3 Struktur Organisasi.....	9
BAB III	11
PELAKSANAAN OJT	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	11
3.1.1 Area Landside	11
3.1 2 Area Airside.....	12
3.2 Jadwal kegiatan On The Job Training.....	14
3.3 Tinjauan Teori	15
3.3.1 Upaya Peningkatan	15
3.3.2 Check In Counter	15
3.3.3 Pos Sweeper Bagas Kabin	16

3.3.4 Kelancaran	16
3.3.5 Pengelolaan.....	17
3.3.6 Bagasi Kabin.....	17
3.4 Permasalahan.....	18
3.5 Penyelesaian Masalah.....	18
3.5.1 Desain dan Fasilitas Fisik:	18
3.5.2 Mekanisme Kerja:.....	19
BAB IV	22
PENUTUP.....	22
4.1 Kesimpulan.....	22
4.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN.....	26
5.1 Dokumentasi.....	26



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	6
Tabel 2.2.....	6
Tabel 2.3.....	7
Tabel 5.1.....	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	7
Gambar 2.2	9
Gambar 3.2	14



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya telah berkembang menjadi salah satu pusat penerbangan tersibuk di kawasan Indonesia Timur, dengan pertumbuhan volume penumpang yang menunjukkan trend positif secara konsisten dari tahun ke tahun. Sebagai maskapai penerbangan dengan pangsa pasar terbesar di Indonesia, Lion Air memegang peran strategis dengan mengoperasikan puluhan jadwal penerbangan harian dari bandara ini. Namun, pertumbuhan yang pesat ini diiringi dengan tantangan operasional yang kompleks, salah satunya adalah fenomena antrian panjang yang kerap terjadi di area loket check-in Lion Air, khususnya selama periode jam-jam puncak keberangkatan.

Berdasarkan pengamatan empiris selama melaksanakan program On the Job Training (OJT) dari Politeknik Penerbangan Surabaya, penulis secara langsung menyaksikan dinamika operasional harian di Bandara Juanda. Fenomena antrian di loket check-in Lion Air tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan visual, tetapi lebih jauh telah menciptakan dampak operasional yang signifikan berupa potensi keterlambatan proses boarding dan gangguan terhadap kelancaran operasional bandara secara keseluruhan. Yang lebih mengkhawatirkan, antrian yang panjang ini tampaknya memicu perilaku adaptif dari penumpang yang cenderung menghindari proses penitipan bagasi.

Melalui observasi mendalam selama periode OJT, teridentifikasi korelasi yang menarik antara panjangnya antrian check-in dengan peningkatan volume barang bawaan kabin. Banyak penumpang yang terlihat membawa koper berukuran besar melebihi ketentuan, serta beberapa jenis tas dan barang bawaan lainnya ke dalam kabin pesawat. Pola perilaku ini diduga kuat merupakan mekanisme pertahanan psikologis penumpang dalam merespons

ketidaknyamanan akibat waktu tunggu yang berlebihan dalam antrian check-in konvensional.

Akar permasalahan dari fenomena antrian panjang ini bersifat multidimensi. Faktor kapasitas tampak menjadi isu kritis dengan keterbatasan jumlah loket check-in yang tersedia tidak sebanding dengan volume penumpang pada jam-jam tertentu. Selain itu, pola kedatangan penumpang yang terkonsentrasi pada waktu-waktu tertentu menciptakan beban kerja yang tidak terdistribusi secara merata.

Dampak dari fenomena ini tidak dapat dianggap remeh. Ketika penumpang memilih untuk membawa seluruh barang bawaannya ke dalam kabin sebagai strategi menghindari antrian check-in yang panjang, terjadi efek berantai pada proses boarding yang menjadi lebih lambat akibat penuhnya compartment overhead bin. Lebih jauh, kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko keselamatan penerbangan jika barang bawaan kabin melebihi kapasitas yang ditentukan.

Sebagai calon profesional di bidang penerbangan yang sedang menempuh pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya, penulis merasa terdorong untuk mengkaji permasalahan ini secara komprehensif. Keberadaan penulis selama program OJT memberikan akses dan perspektif unik untuk melakukan analisis mendalam terhadap dinamika operasional yang terjadi. Penelitian ini diharapkan tidak hanya mampu mengidentifikasi akar permasalahan, tetapi juga dapat merumuskan rekomendasi solutif yang aplikatif bagi perbaikan sistem pelayanan Lion Air dan peningkatan kualitas operasional Bandara Juanda pada umumnya.

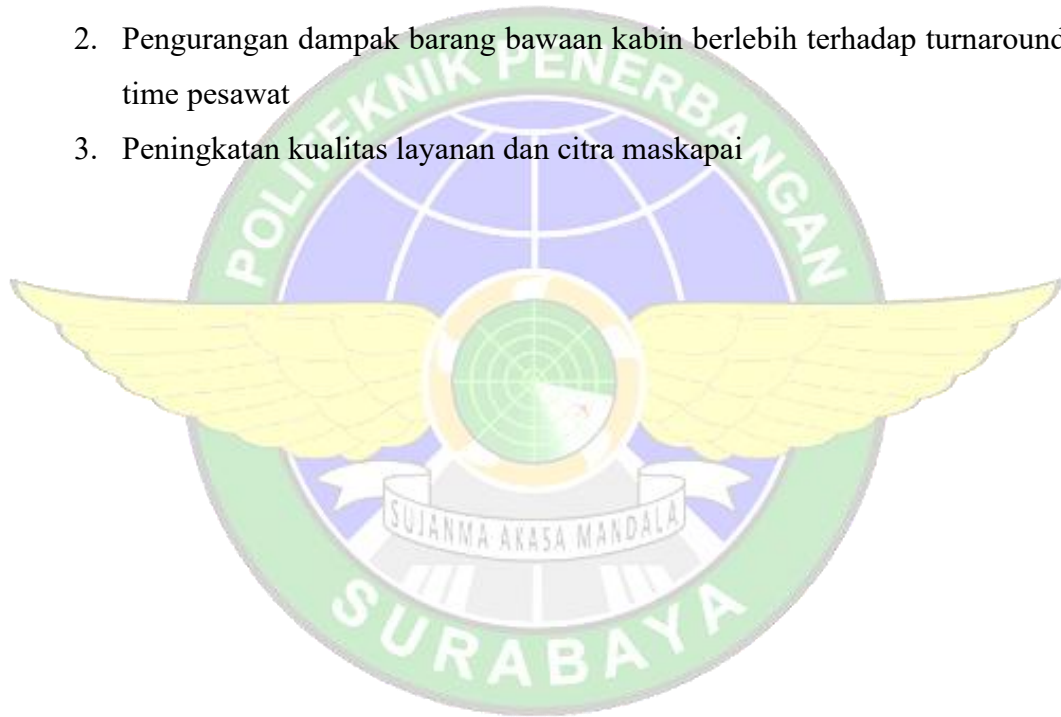
Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis akibat antrian panjang di loket check-in Lion Air, sekaligus membuktikan hubungan kausal antara variabel panjang antrian dengan peningkatan volume barang bawaan kabin. Dengan pendekatan metodologis yang komprehensif, diharapkan dapat dihasilkan solusi strategis yang mampu mengatasi permasalahan secara efektif dan berkelanjutan.

1.2 Tujuan

1. Menganalisis korelasi antara panjangnya waktu antrian check-in dengan peningkatan volume barang bawaan kabin yang dibawa penumpang
2. Memberikan rekomendasi solusi untuk mengatasi kelebihan barang bawaan cabin oleh penumpang

1.3 Manfaat Penelitian

1. Rekomendasi strategis untuk optimalisasi sumber daya
2. Pengurangan dampak barang bawaan kabin berlebih terhadap turnaround time pesawat
3. Peningkatan kualitas layanan dan citra maskapai



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Lion Air Group

PT Lion Air Group didirikan pada tanggal 15 November 1999 oleh dua saudara, Rusdi Kirana dan Kusnan Kirana, dengan nama awal PT Lion Mentari Airlines. Maskapai ini mulai beroperasi pada 30 Juni 2000 dengan penerbangan perdana menggunakan Boeing 737-200 rute Jakarta ke Pontianak. Lion Air dikenal sebagai maskapai penerbangan bertarif rendah pertama di Indonesia dan sejak awal berkomitmen untuk memberikan layanan penerbangan yang terjangkau bagi masyarakat luas. Seiring perkembangan zaman, Lion Air Group memperluas usahanya dengan mendirikan anak perusahaan Wings Air yang melayani rute penerbangan jarak pendek, serta Batik Air yang menyediakan layanan full service. Ekspansi juga dilakukan ke luar negeri melalui pembentukan Malindo Air di Malaysia pada tahun 2013 dan Thai Lion Air di Thailand. Lion Air Group salah satu perusahaan penerbangan swasta terbesar dan jaringan penerbangan terbesar di Asia Tenggara dengan armada yang terus berkembang dan layanan komprehensif domestik maupun internasional.

Surabaya menjadi salah satu basis operasional penting bagi Lion Air Group melalui Bandara Juanda, yang berperan sebagai hub strategis di wilayah Jawa Timur. Lion Air melayani kebutuhan transportasi udara dari dan ke Surabaya dengan berbagai jenis layanan yang menjangkau segmen pasar yang berbeda, mulai low cost carrier hingga layanan full service. Keberadaan Lion Air Group di Surabaya turut mendorong konektivitas wilayah dan pertumbuhan ekonomi lokal.

Sebagai inovasi dan pengembangan bisnis, Rusdi Kirana juga membangun Super Air Jet pada tahun 2021. Super Air Jet lahir dengan konsep

ultra low-cost carrier yang menasar segmen milenial dengan layanan efisien dan harga sangat terjangkau. Maskapai ini melakukan penerbangan perdananya pada Agustus 2021 dengan berbagai rute populer domestik, menambah keberagaman opsi penerbangan baru di Indonesia dan memperkuat posisi Lion Air Group di industri penerbangan nasional.

Dengan demikian, Lion Air Group tidak hanya berkembang sebagai pelopor maskapai penerbangan bertarif rendah di Indonesia, tetapi juga terus berinovasi dan beradaptasi dengan pasar, memperluas jaringan dan layanan produk demi memenuhi kebutuhan berbagai kalangan penumpang, termasuk generasi muda melalui Super Air Jet.

2.2 Data Umum

2.2.1 Identitas PT. Lion Group

Nama Perusahaan	PT. Lion Group
Tahun Berdiri	1999
Bidang Usaha	Penerbangan, yang mencakup beberapa maskapai, fasilitas perawatan pesawat, sekolah penerbangan, dan logistik
Anak Perusahaan	Airlines: 1. Lion Air 2. Batik Air 3. Wings Air 4. Super Air Jet 5. Batik Air Malaysia 6. Thai Lion Air Other Services : • Lion Parcel • Lion Boga • Batam Aero Technic

	• Politeknik Kirana • Bookcabin (OTA)
Jumlah Armada	212 Armada (Boeing 737-900 , Boeing 737-800, Airbus 330, Airbus 320, ATR) Per 2025
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

Tabel 2.1 Identitas PT Lion Air

2.2.2 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	PT. Lion Group
Didirikan	15 November 1999
Pendiri	Rusdi Kirana dan Kusnan Kirana
Kantor pusat	Jakarta, Indonesia
Alamat	Menara Lion Air, Jl. Gajah Mada No.7, Jakarta Barat, Indonesia
Website	lionair.co.id
Whatsapp	(+62)811-193-80888
Email	customercare@lionairgroup.com, customercare@lionair.co.id, customercare@batikair.com, customercare@superairjet.com
Instagram	@lionairgroup
X (Twitter)	@lionairgroup
Facebook	Lion Air Group

Tabel 2.2 Profil Lion Air Group

2.2.3 Armada dan wilayah operasional

Airlines	Type	Beroperasi
Lion Air	Boeing 737-900	30 unit
	Boeing 737-800	11 unit
	Airbus 330	7 unit
Batik Air	Boeing 737-800	4 unit
	Airbus 320-200	41 unit
	Airbus 330	1 unit
Wings Air	ATR 72 Series	73 unit
Super Air Jet	Airbus 320-200	45 unit

Tabel 2.3 Armada Lion Air Group

Wilayah Operasional Lion Air mencakup domestik dan internasional. Untuk domestik terdapat sekitar 34 rute penerbangan, dan penerbangan internasional dapat lebih ke 15 negara.

Upaya memperlancar perjalanan udara Lion Air Group menyediakan pilihan layanan penerbangan:

- Secara langsung (*non-stop*),
- Transit dan interline* (saling terhubung).

2.2.4 Arti Logo dan Warna Lion Air



Gambar 2.1 Logo Lion Air

- a. Kepala singa : Melambangkan keberanian dan semangat lion Air dalam proses terbentuknya perusahaan ini.
- b. Sayap : Melambangkan bidang usaha Lion Air, yaitu transportasi udara atau Penerbangan
- c. Matahari : Melambangkan Lion Air sebagai maskapai pilihan yang ingin memenuhi kebutuhan semua orang
- d. Warna Merah : Melambangkan keberanian, semangat, dan kekuatan.
- e. Warna Putih : Melambangkan kesucian, kebersihan dan kesederhanaan

2.2.5 Motto Lion Air

Motto atau slogan Lion Air adalah “We Make People Fly” yang berarti “Kami Membuat Orang Terbang.” Slogan ini mencerminkan visi Lion Air sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah yang memberikan kesempatan kepada saja dari berbagai kalangan untuk bisa terbang dengan harga tiket yang terjangkau, sekaligus tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan. Motto ini menunjukkan misi Lion Air untuk menjadikan penerbangan sebagai kebutuhan yang dapat diakses oleh masyarakat luas di Indonesia dan sekitarnya.

2.2.6 Visi dan Misi

Visi :

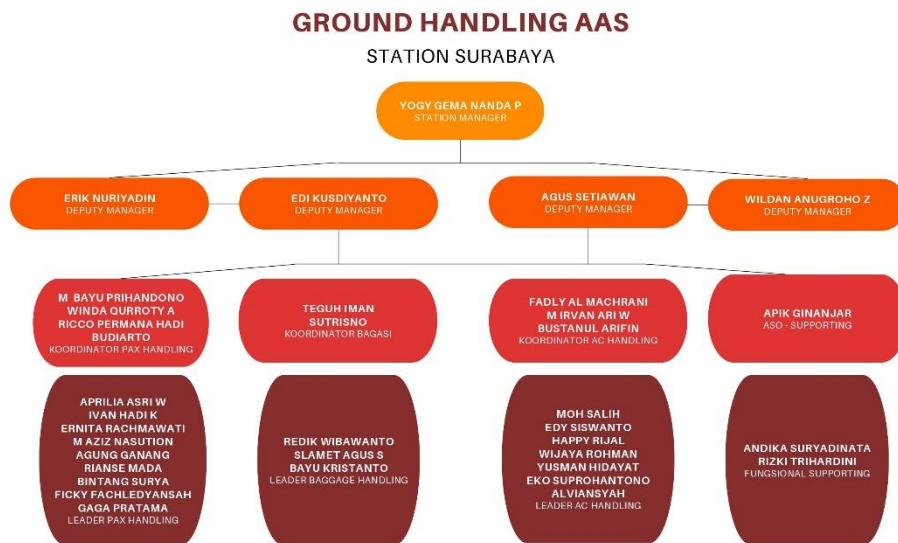
Menjadikan industri penerbangan memberikan akses seluas-luasnya kepada konsumen dari berbagai latar belakang sosial.

Misi :

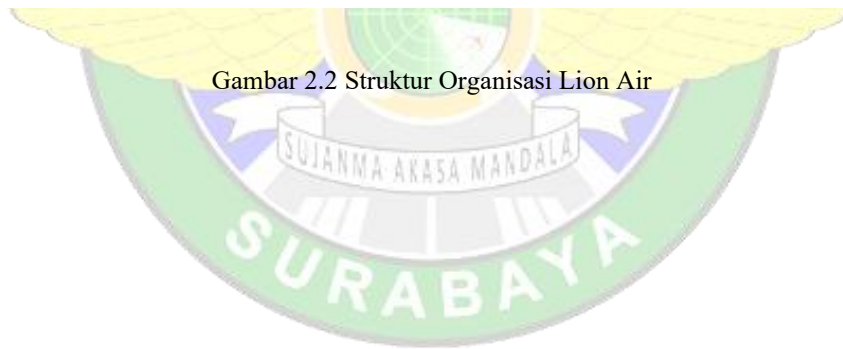
Menjadi perusahaan penerbangan nasional yang tumbuh dan berkembang, menyediakan alat transportasi udara, melakukan standarisasi operasional, meningkatkan jangkauan pelayanan, dan

menjadi perusahaan swasta nasional yang terdepan dalam inovasi, efisiensi, serta profesionalisme.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Lion Air





BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) I di Lion Air Group, Surabaya, dirancang untuk memberikan pengalaman langsung dan komprehensif dalam operasional harian maskapai penerbangan. On The Job Training I ini mencakup dua area utama, yaitu Landside (area yang berinteraksi langsung dengan penumpang) dan Airside (area operasional pesawat). Adapun ruang lingkupnya adalah sebagai berikut:

3.1.1 Area Landside

Area Landside berfokus pada pelayanan kepada penumpang sebelum dan sesudah penerbangan.

1. Check-in Counter

a. Deskripsi Pekerjaan: Bertugas di garis depan yang berinteraksi langsung dengan penumpang.

b. Kompetensi yang Akan Dipelajari:

- 1) Memproses pendaftaran ulang (check-in) penumpang secara manual dan melalui sistem komputer.
- 2) Melakukan penimbangan, pemberian tag, dan penanganan bagasi penumpang sesuai standar keamanan.
- 3) Menerbitkan Boarding Pass dan mengatur tempat duduk (seat assignment).
- 4) Memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang mengenai jadwal, gate, dan prosedur keberangkatan.
- 5) Menangani penumpang khusus (seperti lanjut usia, anak-anak tanpa pengawasan, ibu hamil, penumpang disabilitas).

2. Boarding Gate

a. Deskripsi Pekerjaan: Mengelola proses penerbitan boarding pass dan boarding penumpang ke pesawat.

b. Kompetensi yang Akan Dipelajari:

- 1) Menyiapkan area boarding gate sebelum kedatangan penumpang.
- 2) Memverifikasi Boarding Pass dan identitas penumpang sebelum masuk ke garbarata.
- 3) Melakukan panggilan boarding (boarding announcement) secara berjenjang. Pre boarding – boarding – last call
- 4) Berkoordinasi dengan petugas di dalam pesawat (pramugari) dan ramp untuk memastikan proses boarding berjalan lancar dan tepat waktu.
- 5) Mencatat dan melaporkan penumpang yang tidak hadir (no-show).

3.1 2 Area Airside

Area Airside berfokus pada operasional pesawat yang membutuhkan keahlian teknis, koordinasi, dan keselamatan kerja yang tinggi. Pelatihan di area ini akan dilakukan di bawah pengawasan ketat dari staf senior.

1. Dispatching & Communication (Depco & Radio)

a. Deskripsi Pekerjaan: Bertindak sebagai pusat komunikasi dan koordinasi bagi kru penerbangan dan semua departemen yang terkait dengan sebuah penerbangan.

b. Kompetensi yang Akan Dipelajari:

- 1) Depco (Flight Dispatcher): Mempersiapkan dan memeriksa dokumen penerbangan (Flight Document Folder), termasuk rencana penerbangan (flight plan), perkiraan cuaca (weather

forecast), NOTAM (Notice to Airmen), dan kalkulasi performa pesawat (take-off & landing data).

- 2) Radio Operator: Berkomunikasi secara efektif menggunakan radio dengan pilot dan departemen lain untuk memberikan pembaruan informasi yang kritikal.
- 3) Melakukan briefing bersama pilot (Captain) sebelum penerbangan untuk menyerahkan semua dokumen dan mendiskusikan kondisi penerbangan.

2. Load Control / Loadsheeter

a. Deskripsi Pekerjaan: Menghitung dan menyeimbangkan berat serta distribusi bagasi, kargo, dan penumpang di dalam pesawat.

b. Kompetensi yang Akan Dipelajari:

- 1) Menerima data manifest penumpang dan bagasi dari bagian check-in.
- 2) Menghitung berat pesawat secara keseluruhan (*Zero Fuel Weight, Take-Off Weight, Landing Weight*).
- 3) Menyusun Load Sheet atau Load & Trim Sheet yang menyatakan pusat gravitasi (*center of gravity*) dan distribusi berat pesawat masih dalam batas aman.
- 4) Mendistribusikan instruksi pemuatan (*loading instruction*) kepada petugas ramp.

3. Ramp Handling

a. Deskripsi Pekerjaan: Melakukan pelayanan pesawat secara fisik di apron (tempat parkir pesawat).

b. Kompetensi yang Akan Dipelajari:

- 1) Melaksanakan prosedur keselamatan (*safety procedure*) di area ramp, termasuk penggunaan APD (Alat Pelindung Diri) dan menjauhi zona bahaya.
- 2) Membimbing pesawat (marshalling) saat parkir dan akan berangkat.

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Upaya Peningkatan

Upaya peningkatan adalah usaha atau tindakan untuk memperbaiki dan memajukan sesuatu menjadi lebih baik, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Ini bisa berarti menaikkan derajat, tingkat, keterampilan, kemampuan, atau kinerja agar mencapai kondisi yang lebih ideal dari sebelumnya.

3.3.2 Check In Counter

Check In counter adalah lokasi di terminal keberangkatan tempat penumpang melakukan konfirmasi sebelum naik pesawat dengan cara menyerahkan dokumen, menimbang bagasi, mendapatkan boarding pass, dan memilih tempat duduk. Petugas di konter akan memeriksa tiket, dokumen penumpang seperti KTP/Paspor, dan kemudian menyelesaikan proses keberangkatan sesuai prosedur maskapai

Ada 2 macam calon penumpang yang harus melakukan pelaporan di check-in counter, yaitu:

1. Penumpang yang belum melakukan *web check-in*.
2. Penumpang yang telah melakukan *web check-in* tapi harus memasukkan barang-barang ke bagasi.

Dikutip dari *Manajemen Operasional Bandar Udara*, Arista Atmadjati (2014), hal-hal yang dilakukan oleh petugas *check-in counter* adalah:

1. Memeriksa kesesuaian tiket, jadwal dan kartu identitas calon penumpang.
2. Menimbang bagasi.
3. Menerima pembayaran kelebihan bagasi dan memberikan bukti pembayaran berupa *excess baggage ticket*.
4. Memberikan *boarding pass* yang berisi informasi *gate* ruang tunggu dan nomor *seat* penumpang.

5. Memberikan *bagage claim ticket* jika penumpang memasukkan barang ke bagasi pesawat. Tiket ini akan diperiksa pada saat penumpang akan keluar dari area kedatangan setelah mengambil bagasi. Karena itu, tiket ini jangan sampai hilang.

Setelah proses *check-in* selesai, calon penumpang diperbolehkan menuju ruang tunggu keberangkatan pesawat.

3.3.3 Pos Sweeper Bagas Kabin

Pos Sweeper Bagasi Kabin adalah titik pemeriksaan atau pos informasi yang ditempatkan secara strategis di area bandara. Biasanya setelah area check-in dan sebelum masuk ke ruang tunggu keberangkatan yang bertujuan untuk

1. Memantau dan mengedukasi penumpang terkait kepatuhan terhadap ketentuan bagasi kabin (berat, ukuran, dan jenis barang yang diperbolehkan).
2. Mencegah masuknya bagasi kabin yang melebihi ketentuan ke dalam pesawat.
3. Mengurangi beban pada proses boarding dan meningkatkan efisiensi penanganan bagasi di pintu pesawat.

Pos ini biasanya dilengkapi dengan timbangan, alat ukur, dan petugas yang memberikan informasi, pengecekan sukarela, serta pengarahan jika ditemukan bagasi yang tidak sesuai aturan.

Dalam konteks Lion Air di Bandara Juanda Surabaya, pos ini berfungsi sebagai langkah preventif dan edukatif untuk menangani masalah kelebihan bagasi kabin sejak dini, sehingga proses boarding dapat berjalan lebih lancar, aman, dan tertib.

3.3.4 Kelancaran

Kelancaran adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu secara teratur, lancar, dan tanpa hambatan, seperti kemampuan berbicara, membaca,

atau menyampaikan gagasan dengan aliran yang alami, jelas, dan efisien. Dalam konteks linguistik, kelancaran sering kali mengacu pada kefasihan dalam berbahasa, sedangkan dalam literasi, kelancaran membaca adalah kemampuan membaca dengan akurasi, kecepatan, dan ekspresi yang tepat.

3.3.5 Pengelolaan

Pengelolaan adalah suatu proses yang sistematis dalam mengatur, mengawasi, dan mengendalikan segala sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Proses ini umumnya mencakup empat fungsi utama: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan (penggerakan), dan pengawasan.

Fungsi-fungsi dalam pengelolaan:

- 1. Perencanaan (Planning):**

Memilih fakta-fakta dan menghubungkannya untuk membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan masa depan.

- 2. Pengorganisasian (Organizing):**

Mengalokasikan sumber daya dan aktivitas serta menetapkan struktur kerja untuk melaksanakan rencana.

- 3. Pelaksanaan/Penggerakan (Actuating):**

Memotivasi dan mengarahkan anggota tim untuk melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

- 4. Pengawasan (Controlling):**

Memantau kinerja, membandingkannya dengan tujuan yang telah ditetapkan, dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan untuk memastikan tujuan tercapai.

3.3.6 Bagasi Kabin

Bagasi kabin adalah barang bawaan yang dibawa penumpang ke dalam kabin pesawat dan disimpan di bawah tanggung jawab mereka sendiri.

Barang ini ditempatkan di kompartemen atas atau di bawah kursi, dengan batas berat dan ukuran tertentu yang umumnya sekitar 7 kg dengan dimensi 40x30x20 . Contoh barang pribadi yang boleh dibawa termasuk tas tangan, tas laptop, kamera, atau mantel.

3.4 Permasalahan

- 1) Bagaimana Upaya Peningkatan Layanan di area Check-In Counter untuk Kelancaran Proses dan Pengelolaan Barang Bawaan Kabin di Maskapai Lion Air Bandara Internasional Juanda Surabaya ?

3.5 Penyelesaian Masalah

Solusi rinci yang ditawarkan adalah optimalisasi Pos Sweeper Bagasi Kabin. Yang ditempatkan secara strategis di area sterilisasi, yaitu setelah melewati counter check-in tetapi sebelum masuk ke ruang tunggu keberangkatan. Penempatan di jalur wajib ini sangat krusial karena memastikan semua penumpang dapat dijangkau untuk pemeriksaan sebelum akses ke pesawat.

3.5.1 Desain dan Fasilitas Fisik:

1. Struktur

Papan informasi besar dan jelas dalam Bahasa Indonesia dan Inggris yang memuat:

- 1) Ketentuan utama bagasi kabin Lion Air (Contoh: 1 bagasi kabin (max 7kg) + 1 barang kecil (laptop/tas tangan)).
- 2) Daftar barang berbahaya dan barang yang dilarang di kabin.
- 3) Peringatan konsekuensi seperti kelebihan berat akan dikenakan biaya bagasi tambahan sesuai tarif dan harus diselesaikan di counter check-in.
- 4) Pesan edukatif “Bantu kami menjaga keselamatan dan ketepatan waktu penerbangan. Patuhi aturan bagasi kabin.”

2. Perlengkapan:

- a. Timbangan digital dengan indikator berat yang mudah dilihat.
- b. Alat pengukur dimensi bagasi berbentuk standar untuk memastikan bagasi tidak oversize.
- c. Papan pengumuman digital untuk menyampaikan informasi dinamis.

3.5.2 Mekanisme Kerja:

1. **Fungsi Utama:** Pos berfungsi sebagai informasi dan pencegahan, dengan sistem pemeriksaan berbasis observasi visual dan penawaran sukarela, bukan pemeriksaan wajib 100%.
2. **Pendekatan:** Petugas aktif menyapa dan menawarkan bantuan pengecekan: *“Selamat pagi, apakah perlu bantuan mengecek berat bagasi kabin sebelum masuk ke ruang tunggu?”*
3. **Skrining Visual & Sukarela:** Petugas melakukan skrining visual terhadap bagasi penumpang yang terlihat besar atau banyak. Penumpang didorong untuk menimbang secara sukarela.
4. **Protokol Penanganan Bagasi Overweight:** Petugas wajib menyatakan bahwa bagasi melampaui batas ketentuan. Penumpang harus memilih salah satu dari dua opsi penyelesaian

Pilihan 1: Penumpang menata ulang barang (misal, memindahkan barang berat ke tas tangan jika memungkinkan).

Pilihan 2: Jika tidak memungkinkan, penumpang diarahkan kembali ke counter Check-In/Baggage Drop Lion Air untuk membayar bagasi tambahan atau menitipkan bagasi sebagai bagasi tercatat (*checked baggage*). Petugas menyediakan *“Fast Track Slip”* (kertas khusus) untuk mempercepat proses di counter.

5. **Edukasi:** Petugas memberikan penjelasan singkat tentang pentingnya kepatuhan untuk keselamatan dan kelancaran penerbangan.

Untuk memastikan integrasi yang mulus, pos sweeper harus berkoordinasi erat dengan check-in counter. Komunikasi yang jelas perlu dibangun agar penumpang yang sudah tervalidasi di counter namun ketahuan kelebihan bagasi di pos sweeper, dapat segera dikembalikan dengan menggunakan slip khusus untuk penyelesaian di counter tanpa mengganggu antrean utama. Implementasi Pos Sweeper Bagasi Kabin akan meningkatkan kelancaran proses darat secara signifikan dan mengoptimalkan pengelolaan bagasi kabin dan pada akhirnya meningkatkan pengalaman perjalanan penumpang Lion Air di Bandara Juanda secara keseluruhan.





BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan solusi yang diajukan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan layanan check-in dan pengelolaan bagasi kabin Lion Air di Bandara Juanda dapat diwujudkan melalui pendekatan preventif dan edukatif yang terintegrasi yaitu:

1. Optimalisasi Pos Sweeper Bagasi Kabin yang ditempatkan secara strategis di area sterilisasi
2. Memberikan papan informasi tentang maksimal ukuran dan berat bagasi kabin.

Pos ini berfungsi sebagai titik informasi, pengecekan ulang berat bagasi secara sukarela, dan edukasi akhir bagi penumpang sebelum masuk ruang tunggu.

Upaya ini secara sistematis akan mengatasi akar masalah, yaitu kurangnya informasi dan ketidakpatuhan, dengan memindahkan penanganan bagasi berlebih dari boarding gate ke titik yang lebih awal. Hasilnya, diharapkan terjadi penurunan signifikan pada antrean dan konflik di pintu pesawat, serta peningkatan efisiensi proses darat secara keseluruhan. Strategi ini tidak hanya mengoptimalkan operasional, tetapi juga meningkatkan kepuasan penumpang melalui layanan yang lebih proaktif, transparan, dan tertib, sehingga memperkuat citra Lion Air sebagai maskapai yang andal dan berorientasi pada kenyamanan pelanggan.

4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman pelaksanaan *On The Job Training* OJT I di wilayah Lion Air Surabaya, peningkatan layanan check-in dan pengelolaan bagasi kabin

Lion Air di Bandara Juanda dapat diwujudkan dengan optimalisasi Pos Sweeper Bagasi Kabin.

1. Pos perlu dioptimalkan dengan menugaskan petugas pos sweeper yang aktif menawarkan bantuan pengecekan dan edukasi secara ramah kepada penumpang.
2. Sebagai mahasiswa OJT yang melakukan observasi langsung penulis memberikan usulan untuk disediakan antrian khusus (fast track) di konter check-in atau baggage drop bagi penumpang yang dirujuk dari pos sweeper, guna memastikan penyelesaian bagasi berlebih berlangsung cepat tanpa mengganggu antrian utama.
3. Kejelasan informasi harus ditingkatkan dengan memasang papan informasi visual yang mudah dipahami, dilengkapi contoh bagasi dan QR code yang mengarah ke penjelasan lengkap.
4. Koordinasi antar divisi mulai dari petugas pos sweeper, konter check-in, hingga boarding gate harus diperkuat untuk menciptakan alur komunikasi yang lancar dan terintegrasi.
5. Mahasiswa atau peserta OJT perlu dilatih secara khusus untuk menguasai teknik komunikasi efektif dan penanganan penumpang di pos tersebut, sehingga fungsi edukatif dan preventif dapat berjalan optimal.

Dengan penerapan langkah-langkah ini, untuk meningkatkan layanan check-in dan pengelolaan bagasi kabin Lion Air di Bandara Juanda tidak hanya menjadi solusi operasional, tetapi juga sarana peningkatan kualitas layanan dan pembelajaran langsung bagi calon profesional penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

Dianda R, Sekolah S, Kedirgantaraan T *Student Research Journal* (2023) 1(4) 189-206. Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport

(Mastete, 2021) Penjelasan Lion Air : Penerbangan JT-030 Rute Bandara Soetta – Bandara I Gusti Ngurah Rai. Sumber, <https://koranpagionline.com/penjelasan-lion-air-penerbangan-jt-030-rute-bandara-soetta-bandara-i-gusti-ngurah-rai/>

(Ningsih, 2022) Sejarah Lion Air, Maskapai Penerbangan Swasta Terbesar di Indonesia. Sumber, <https://www.kompas.com/stori/read/2022/06/29/090000079/sejarah-lion-air-maskapai-penerbangan-swasta-terbesar-di-indonesia>.

(Dunia, 2023) Pengertian Check-in Counter Maskapai di Bandara. Sumber, <https://kumparan.com/jendela-dunia/pengertian-check-in-counter-maskapai-di-bandara-20KkMmhd12T/full>

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2023). *Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil (CASR) Part 139*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.





LAMPIRAN

5.1 Dokumentasi

	Antrian Panjang di loket check-in Lion Air
	Proses pengecekan bagasi kabin oleh Petugas Sweeper
	Dokumentasi penumpang saat mengeluarkan isi koper yang lolos dari petugas sweeper karena membawa oversize baggage
	Pemberian label limited release/ late baggage

	Dokumentasi baggasi yang oversize sehingga tidak diperbolehkan dibawa selama penerbangan
---	---

Tabel 5.1 Dokumentasi penelitian

Sumber: Penulis,2025

