

LAPORAN ON THE JOB TRAINING
ANALISIS PELANGGARAN KETENTUAN BAGASI KABIN
OLEH PENUMPANG MASKAPAI LION GROUP DI AREA
BOARDING GATE BANDARA INTERNASIONAL JUANDA



Oleh :

MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI

30623040

PRODI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

LAPORAN ON THE JOB TRAINING
ANALISIS PELANGGARAN KETENTUAN BAGASI KABIN
OLEH PENUMPANG MASKAPAI LION GROUP DI AREA
BOARDING GATE BANDARA INTERNASIONAL JUANDA



Oleh :

MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI

30623040

PRODI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PELANGGARAN KETENTUAN BAGASI KABIN OLEH
PENUMPANG MASKAPAI LION GROUP DI AREA BOARDING GATE
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA**

Oleh:

MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI
NIT: 30623040

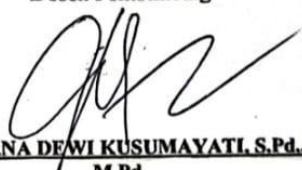
Laporan *On Job Training* telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On Job Training*

Disetujui oleh:

Supervisor


APIK GENANJAR
WALUYO
NIP: 148115

Dosen Pembimbing


LUSIANA DEWI KUSUMAYATI, S.Pd.,
M.Pd.
NIP: 19880511 201902 2 004

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


YOGI GEMA NANDA PRASETYA
NIK: 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:

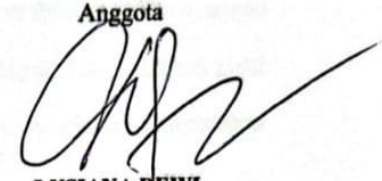
Ketua


APIK GINANJAR
WALUYO
NIP: 148115

Sekretaris


ANDIKA SURYA
DINATA
NIP: 84118292

Anggota


LUSIANA DEWI
KUSUMAYATI, S.Pd., M.Pd.
NIP: 19880511 201902 2 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara


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), pada PT Lion Group yang berlokasi di Bandar Udara Internasional Juanda dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan sebaik-baiknya.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. 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.
3. Bapak Ahmad Barawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T, selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara.
5. Bapak Yogy Gema Nanda selaku Station Manager yang sudah mengizinkan kami untuk belajar di Lion Group station Surabaya.
6. Ibu Lusiana Dewi Kusumayati, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing *On The Job Training*
7. Seluruh senior Lion Air Group di Bandara Internasional Juanda
8. Seluruh Dosen dan Civitas akademika Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama berada di kampus.
9. Rekan-rekan taruna OJT yang saling mendukung dan menjadi penyemangat selama kegiatan *On the Job Training* berlangsung.
10. Rekan-rekan seperjuangan MTU IX yang sama-sama berjuang dan semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga 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* pada PT Lion Group yang berlokasi di Bandar Udara Internasional Juanda selanjutnya.

Surabaya, 15 Januari 2026

Muh. Girald Aulalgafari
NIT: 30623040

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat <i>On Job Training</i> (OJT).....	2
1.2.1 Tujuan <i>On Job Training</i>	2
1.2.2 Manfaat <i>On Job Training</i>	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON JOB TRAINING</i> (OJT)	4
2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Juanda	4
2.2 Sejarah Singkat PT. Lion Group.....	5
2.3 Data Umum.....	6
2.3.1 identias PT. Lion Group.....	6
2.3.2 Tipe Armada dan Wilayah Operasional.....	7
2.3.3 Arti Logo dan Warna Lion Air.....	9
2.3.4 Motto, Visi dan Misi Lion Air.....	9
2.4 Struktur Organisasi Lion Group Station Surabaya	10
BAB III PELAKSANAAN <i>ON JOB TRAINING</i> (OJT).....	14
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On Job Training</i> (OJT).....	14
3.1.1 Area Landside	14
3.1.2 Area Airside.....	15
3.2 Jadwal dan Kegiatan <i>On Job Training</i> (OJT).....	17
3.3 Tinjauan Teori.....	19
3.3.1 Bandar Udara.....	19
3.3.2 Boarding Gate	19
3.3.3 Bagasi Kabin	20
3.3.4 Ketentuan Bagasi Kabin PT Lion Group	21

3.3.5 Maskapai Penerbangan	22
3.4 Permasalahan	23
3.5 Penyelesaian Masalah	23
3.5.1 Penguatan Informasi Visual di Titik-Titik Strategis	24
3.5.2 Optimalisasi Pemeriksaan (<i>Sweeping</i>) Bagasi Kabin	25
3.5.3 Edukasi pada Penumpang Pertama Kali (<i>first-time flyer</i>)	25
BAB IV PENUTUP	26
4.1 kesimpulan	26
4.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT. Lion Group.....	9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Lion Group Station Surabaya	11
Gambar 3. 1 Jadwal shift On Job Training (OJT) PT. Lion Group.....	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT. Lion Group	6
Tabel 2. 2 Jenis Armada Lion Group.....	7
Tabel 2. 3 Wilayah Operasional Internasional.....	8



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor industri khususnya bidang penerbangan, kini dihadapkan pada tingkat persaingan yang semakin ketat dan dinamis. Dalam konteks ini, transportasi udara telah menjadi pilihan masyarakat untuk memfasilitasi mobilitas jarak jauh yang cepat dan efisien, mendukung berbagai aktivitas dan tuntutan profesional dan kompleks. Menyikapi perkembangan industri ini, persiapan sumber daya manusia yang unggul dan adaptif menjadi kebutuhan untuk menjaga daya saing individu dan dunia kerja. Oleh karena itu, Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau *On The Job Training* (OJT) merupakan program pelatihan kerja terstruktur yang dirancang untuk mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara selama masa pendidikan. Program ini merupakan bagian penting dari kurikulum wajib, bertujuan untuk mengukur kompetensi taruna serta menyediakan pengalaman kerja nyata sebagai pengetahuan awal dalam menghadapi lingkungan kerja profesional pascapendidikan. Selain sebagai tolok ukur, OJT juga ditetapkan sebagai salah satu prasyarat kelulusan, berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) adalah bagian dari program pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya, khususnya untuk program studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Melalui OJT, taruna diajak untuk mempraktikkan ilmu yang telah dipelajari di kampus langsung di dunia kerja yang sesungguhnya. Inti dari OJT ini adalah melatih taruna agar dapat menerapkan pengetahuan mereka dalam situasi nyata di lapangan. Mereka diharapkan mampu menganalisis berbagai kondisi, mengambil keputusan dengan cepat, tepat, dan penuh tanggung jawab saat memberikan pelayanan transportasi udara. Program pelatihan ini penting agar taruna dapat mengenal

dan memahami kondisi dunia kerja yang sebenarnya, sesuai dengan bidang yang mereka pelajari. Dengan demikian, mereka menjadi lebih siap menghadapi tantangan di masa depan. Melalui OJT, para taruna Manajemen Transportasi Udara diharapkan tidak hanya bisa menerapkan ilmu yang dimiliki, tetapi juga mengasah cara berpikir, bernalar, dan mencari solusi dari setiap masalah yang muncul di lapangan.

Maskapai Lion Group memberlakukan aturan yang ketat mengenai ukuran dan berat bagasi kabin. Namun, dalam pelaksanaannya di Bandara Internasional Juanda yang merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia masih sering ditemui penumpang yang membawa bagasi kabin tidak sesuai ketentuan. Fenomena ini berpotensi menimbulkan masalah, seperti terhambatnya proses boarding, kemacetan di area pintu keberangkatan, dan bahkan berimbas pada aspek keselamatan penerbangan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk menganalisis lebih lanjut **“ANALISIS PELANGGARAN KETENTUAN BAGASI KABIN OLEH PENUMPANG MASKAPAI LION GROUP DI AREA BOARDING GATE BANDARA INTERNASIONAL JUANDA”** Tujuannya adalah untuk mengevaluasi proses yang berjalan guna mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi penumpang.

1.2 Tujuan dan Manfaat *On Job Training* (OJT)

1.2.1 Tujuan *On Job Training*

Berikut merupakan tujuan dari pelaksanaan *On Job Training*, yaitu:

- a. Mempersiapkan lulusan yang kompeten di bidang transportasi udara dengan menguasai keterampilan praktis yang sesuai dengan standar industri serta berdaya saing global.
- b. Memperoleh pemahaman langsung mengenai kondisi operasional, tata kelola, serta struktur organisasi Maskapai Lion Group di Bandara Internasional Juanda.

- c. Mengkaji secara langsung efektivitas teknologi dan prosedur yang diterapkan dalam memantau serta menangani bagasi kabin yang oversize dan overweight di area boarding gate.
- d. Menganalisis jenis, spesifikasi, dan fungsi operasional dari peralatan pengukur bagasi kabin yang digunakan dalam mendukung prosedur penanganan di lapangan.
- e. Membangun kemampuan berkoordinasi dan bekerja sama dengan berbagai unit operasional penerbangan terkait guna memperkaya wawasan organisasi dan menunjang kelancaran proses layanan.

1.2.2 Manfaat On Job Training

Adapun manfaat dari kegiatan On Job Training (OJT) adalah sebagai berikut:

- a. Memahami secara langsung tantangan dan kebutuhan nyata di dunia kerja, khususnya dalam penanganan bagasi kabin dan manajemen boarding gate.
- b. Mengimplementasikan ilmu teoritis yang diperoleh di perkuliahan ke dalam situasi nyata, khususnya terkait prosedur layanan bagasi kabin dan manajemen transportasi udara.
- c. Meningkatkan kesiapan dan kemampuan dalam beradaptasi dengan lingkungan dan dinamika kerja profesional sebelum memasuki dunia kerja sesungguhnya.
- d. Mempererat jejaring dan kerja sama institusi antara kampus Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Maskapai Lion Group serta stakeholder terkait di Bandara Internasional Juanda.

BAB II

PROFIL LOKASI ON JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda (IATA:SUB ICAO:WARR) adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Sidoarjo, Jawa Timur, dan berstatus sebagai bandara utama yang melayani kawasan wilayah Indonesia bagian timur. Sebagai bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara I Gusti Ngurah Rai, Juanda menjadi simpul penting untuk lalu lintas penumpang domestik maupun internasional. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero), yang merupakan anggota dari Holding In Journey Airports ini mengambil nama dari Djuanda Kartawidjaja, Perdana Menteri Indonesia terakhir yang menggagas pembangunannya. Letaknya hanya sekitar 12 km dari pusat Kota Surabaya, sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Pada puncak operasionalnya di tahun 2019, bandara ini mencatat pergerakan sekitar 500 pesawat setiap harinya (Yunianto, 2017).

Bandar Udara Internasional Juanda pertama kali beroperasi pada 7 Februari 1964 dengan fungsi awal sebagai pangkalan udara milik TNI Angkatan Laut. Keberadaannya menggantikan bandara lama yang terletak di kawasan Morokrembangan, dekat pelabuhan Surabaya. Pada masa awal operasinya, bandara ini menjadi pangkalan bagi pesawat tempur Ilyushin Il-28 dan pesawat Fairey Gannet yang dioperasikan oleh Angkatan Laut.

Seiring dengan perkembangannya, fungsi bandara kemudian diperluas untuk melayani penerbangan sipil. Pengelolaannya dialihkan kepada PT Angkasa Pura I mulai Januari 1985. Peningkatan status menjadi bandara internasional resmi diperoleh pada tanggal 28 Desember 1990, bersamaan dengan diresmikannya terminal internasional. Sebelumnya, sejak Desember 1987, Bandara Juanda telah mulai melayani sejumlah rute internasional menuju destinasi seperti Singapura, Kuala Lumpur, Hong Kong, Taipei, dan Manila.

Bandara Internasional Juanda memiliki dua terminal utama, yaitu Terminal 1 dan Terminal 2. Terminal 1 berfungsi khusus untuk penerbangan domestik.

Terminal yang mulai beroperasi sejak Oktober 2006 ini mampu melayani hingga 8 juta penumpang per tahun dan dilengkapi dengan 13 garbarata (Wijaya & Ristriana, 2023). Beberapa maskapai yang beroperasi di terminal ini di antaranya adalah Garuda Indonesia, Lion Air, Citilink, Batik Air, AirAsia, Super Air Jet, serta beberapa maskapai lainnya.

Pada Terminal 2 dibangun menggantikan terminal lama dan diresmikan pada 14 Februari 2014. Terminal ini khusus menangani penerbangan internasional dengan kapasitas tampung mencapai 6 juta penumpang per tahun (Utama et al., 2025). Maskapai-maskapai seperti Garuda Indonesia, Singapore Airlines, Malaysia Airlines, Cathay Pacific, dan beberapa maskapai internasional lainnya beroperasi di terminal ini.

2.2 Sejarah Singkat PT. Lion Group

PT Lion Air Group didirikan pada 15 November 1999 oleh Rusdi Kirana dan Kusnan Kirana dengan nama awal PT Lion Mentari Airlines. Maskapai ini memulai operasinya pada 30 Juni 2000 dengan melayani rute Jakarta-Pontianak menggunakan pesawat Boeing 737-200. Sebagai pelopor maskapai bertarif rendah di Indonesia, Lion Air berkomitmen menyediakan layanan penerbangan yang terjangkau bagi masyarakat luas (Rumani et al., 2025). Seiring waktu, grup ini melakukan diversifikasi bisnis dengan meluncurkan Wings Air untuk rute jarak pendek dan Batik Air sebagai maskapai layanan penuh. Ekspansi internasional dilakukan melalui pendiri Malindo Air di Malaysia dan Thai Lion air di Thailand. Kini Lion Air Group telah tumbuh menjadi salah satu grup penerbangan swasta terbesar di Asia Tenggara dengan jaringan rute yang luas dan armada yang terus bertambah (Prihantoro et al., 2024).

Surabaya berperan sebagai basis operasional strategis Lion Air Group melalui Bandara Juanda. Keberadaan grup ini meningkatkan konektivitas wilayah Jawa Timur dengan menyediakan beragam layanan, mulai dari maskapai bertarif rendah hingga layanan penuh. Pada 2021, grup ini meluncurkan Super Air Jet sebagai ultra low-cost carrier yang menargetkan segmen milenial. Kehadiran maskapai ini semakin memperkuat posisi Lion Air

Group dalam industri penerbangan nasional melalui diversifikasi layanan dan inovasi model bisnis. Dengan perkembangan tersebut, Lion Air Group tidak hanya menjadi pelopor maskapai bertarif rendah, tetapi juga terus beradaptasi dengan kebutuhan pasar melalui perluasan jaringan dan variasi layanan yang mencakup berbagai segmen penumpang.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT. Lion Group

Tabel 2. 1 Identitas PT. Lion Group

Nama Perusahaan	PT. Lion Group
Tahun Berdiri	1999
Pendiri	Rusdi Kirana dan Kusnan Kiranan
Alamat	Menara Lion Air, Jl. Gajah Mada No.7, Jakarta Barat, Indonesia.
Bidang Usaha	Penerbangan yang mencakup beberapa maskapai, fasilitas perawatan dan service, akademi dan training serta penanganan logistik.
Bagian dan Jenis Perusahaan	Airlines: • Lion Air • Batik Air • Wings Air • Super Air Jet • Batik Air Malaysia • Thai Lion Air Other Services: • Lion Parcel • Lion Bizjet • Lion Boga • Batam Aero Teknik • Bookcabin (OTA) • Lion Group Training Center (LGTC)
Jumlah Armada	Seiring dengan perkembangan jumlah armada dapat berubah-ubah untuk periode 2022-2023 jumlah armada Lion Group sekitar 287-366 Unit.

Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional
Website	Lionair.co.id
Email	customercare@lionairgroup.com, customercare@lionair.co.id, customercare@batikair.com, customercare@superairjet.com
Whatsapp	(+62)811-193-80888
Instagram	@lionairgroup
X (Twitter)	@lionairgroup
Facebook	Lion Air Group

2.3.2 Tipe Armada dan Wilayah Operasional

a. Tipe armada

Tabel 2. 2 Jenis Armada Lion Group

Maskapai	Tipe Pesawat Utama
Lion Air	Airbus A330-300 / A330-900neo (Wide-body)
	Boeing 737-800NG / 737-900ER
	Boeing 737 MAX 9
Batik Air	Airbus A320-200 / A320neo
	Airbus A330-300
	Boeing 737-800NG
Wings Air	ATR 72-500 / ATR 72-600
Super Air Jet	Airbus A320-200
Batik Air Mayasia	Airbus 330-300
	Boeing 737-800 / 737 MAX 8
	ATR 72-600
Thai Lion Air	Boeing 737-800 / 737-900ER / 737 MAX 9

Estimasi Total Armada: berdasarkan bebrapa sumber, jumlah total armada pesawat Lion Air Group diperkirakan mencapai lebih dari 360 unit (data sekitar tahun 2023).

b. Wilayah Operasional

1. Domestik

Wilayah operasional domestik mencakup hampir seluruh pelosok Indonesia, mulai dari kota-kota besar hingga rute perintis.

- Lion Air (JT): Melayani rute domestik utama antar-pulau dan antar-provinsi.
- Batik Air (ID): Melayani rute domestik premium dengan layanan penuh.
- Super Air Jet (IU): Fokus pada rute domestik dengan konsep maskapai berbiaya rendah (LCC) dan pasar kaum milenial.
- Wings Air (IW): Khusus melayani rute jarak pendek atau perintis ke bandara-bandara yang memiliki landasan pacu lebih pendek, menghubungkan kota-kota tingkat dua dan daerah terpencil di Indonesia.

2. Internasional

Wilayah operasional internasional Lion Air Group meliputi:

Tabel 2. 3 Wilayah Operasional Internasional

Benua/Kawasan	Negara Tujuan Utama	Maskapai yang Beroperasi
Asia Tenggara	Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam (Ho Chi Minh City, Da Nang), Filipina.	Lion Air, Batik Air, Thai Lion Air, Batik Air Malaysia
Asia Timur	Tiongkok (berbagai kota), Hong Kong, Jepang (Tokyo Narita).	Lion Air, Batik Air
Asia Selatan	India, Sri Lanka, Nepal, Pakistan (Karachi).	Batik Air, Thai Lion Air
Timur Tengah	Arab Saudi (Jeddah, Madinah) untuk	Lion Air (menggunakan A330)

	penerbangan Haji dan Umrah.	
Oseania	Australia (Perth, Sydney)	Batik Air

2.3.3 Arti Logo dan Warna Lion Air



Gambar 2. 1 Logo PT. Lion Group

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

2.3.4 Motto, Visi dan Misi 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.

Visi :

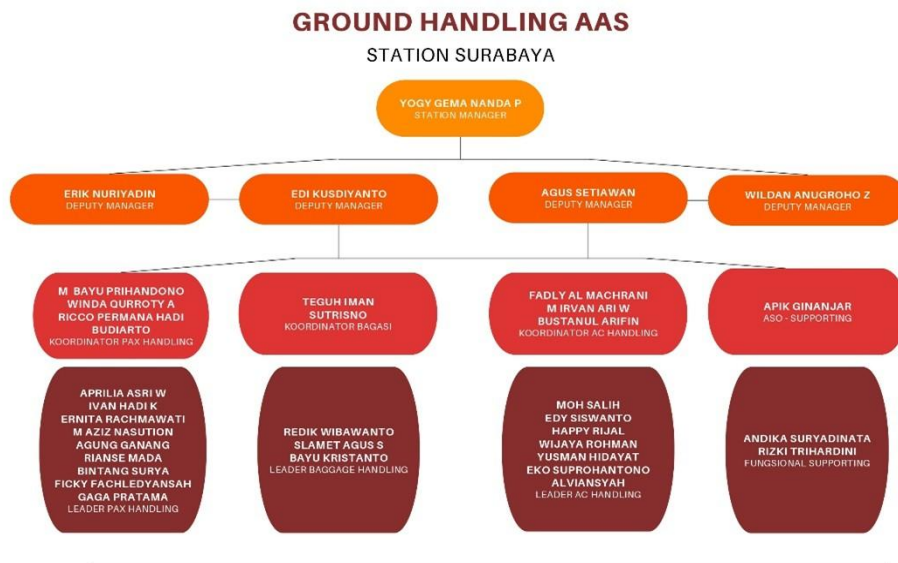
Menjadikan industri penerbangan memberikan akses seluas-luasnya kepada konsumen dari berbagai latar belakang sosial.

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.

2.4 Struktur Organisasi Lion Group Station Surabaya

Sebagai grup penerbangan terbesar di Indonesia, Lion Air Group menerapkan struktur manajemen operasional yang hirarkis dan terintegrasi di setiap bandara. Struktur ini dirancang untuk memastikan standar keselamatan, efisiensi layanan, dan konsistensi operasional di seluruh jaringan. Berikut adalah gambar level operasional di Station Surabaya, dari tertinggi hingga terendah.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Lion Group Station Surabaya

1. Station Manager / Airport Manager

Sebagai pimpinan tertinggi operasional maskapai di sebuah bandara, Station Manager memegang tanggung jawab penuh atas semua aktivitas Lion Air Group di stasiun tersebut. Tugas utamanya meliputi:

- **Manajemen Strategis & Kinerja:** Menetapkan target operasional, mengelola anggaran stasiun, dan bertanggung jawab atas pencapaian Key Performance Indicator (KPI) seperti ketepatan waktu (on-time performance), kepuasan penumpang, dan efisiensi biaya.
- **Kepatuhan & Hubungan Eksternal:** Memastikan seluruh operasi mematuhi regulasi penerbangan nasional (DGCA), internasional (ICAO/IATA), dan kebijakan internal grup. Ia merupakan perwakilan utama dalam berhubungan dengan pihak Bandara (Angkasa Pura), otoritas bandara, bea cukai, imigrasi, dan dinas karantina.
- **Keselamatan & Keamanan:** Menjadi *Accountable Manager* untuk semua aspek keselamatan dan keamanan operasional di stasiunnya.
- **Kepemimpinan Tim:** Memimpin, mengevaluasi, dan mengembangkan seluruh tim manajemen di bawahnya (Deputy Manager, Koordinator).

2. Deputy Station Manager / Operations Manager

Bertindak sebagai tangan kanan Station Manager dan fokus pada pengawasan operasional harian. Posisi ini krusial dalam menerjemahkan kebijakan strategis menjadi eksekusi lapangan.

- Supervisi Operasional Harian: Mengawasi langsung kelancaran proses *check-in*, *boarding*, *ramp handling*, *baggage handling*, dan *load control*.
- Penanganan Insiden & Gangguan: Mengkoordinir respons dan solusi terhadap *flight delays*, *cancellations*, keluhan penumpang kompleks, atau insiden operasional lainnya.
- Manajemen Sumber Daya: Mengatur penugasan dan kebutuhan sumber daya manusia serta peralatan (*Ground Support Equipment/GSE*) untuk penerbangan sehari-hari.
- Pelaporan: Membuat laporan harian/mingguan kepada Station Manager mengenai performa operasi, isu-isu, dan tindakan perbaikan.

3. Coordinator / Section Head

Memimpin unit atau seksi kerja spesifik dalam operasi bandara. Mereka adalah ahli di bidangnya masing-masing.

- Check-in & Boarding Coordinator: Memastikan proses *check-in* dan *boarding* berjalan cepat, sesuai standar layanan, dan mematuhi prosedur keselamatan (seperti verifikasi dokumen dan kebijakan bagasi kabin).
- Ramp & Baggage Coordinator: Mengawasi operasi di sisi udara (*airside*), termasuk bongkar muat bagasi, pengisian bahan bakar (*refueling*), pemanduan pesawat (*marshalling*), dan kebersihan kabin (*aircraft cleaning*). Bertanggung jawab atas keakuratan dan keamanan penanganan bagasi.

- Customer Service Coordinator: Menangani keluhan penumpang, *rebooking*, *rerouting*, layanan penumpang berkebutuhan khusus, dan situasi layanan pasca-penerbangan.

4. Team Leader / Supervisor

Merupakan ujung tombak kepemimpinan yang langsung memandu *frontliner* di lapangan. Posisi ini adalah penghubung vital antara kebijakan koordinator dengan eksekusi staf.

- Supervisi Langsung: Memimpin dan mengarahkan petugas *check-in*, agen *boarding*, petugas *ramp*, atau petugas bagasi dalam shift-nya.
- Penegakan Prosedur: Memastikan setiap anggota tim menjalankan Standard Operating Procedure (SOP) dengan tepat, terutama dalam penanganan bagasi kabin yang *oversize/overweight*, prosedur keselamatan, dan protokol layanan.
- Pemecahan Masalah Awal: Menangani masalah langsung di lapangan (seperti konflik dengan penumpang terkait bagasi atau antrian) sebelum eskalasi ke koordinator.
- Pembinaan & Motivasi: Memberikan bimbingan kerja, motivasi, dan memastikan lingkungan kerja yang positif bagi timnya.

BAB III

PELAKSANAAN ON JOB TRAINING (OJT)

3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On Job Training* (OJT)

Dalam melaksanakan On the Job Training (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa tempat di wilayah kerja Lion Group di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berikut merupakan wilayah kerja atau ruang lingkup yang meliputi :

3.1.1 Area Landside

Area landside merupakan zona yang berorientasi pada pelayanan penumpang selama proses sebelum dan sesudah penerbangan.

1. Check-in Counter

- Deskripsi Pekerjaan: Bertindak sebagai ujung tombak layanan yang berhadapan langsung dengan penumpang.
- Kompetensi yang Dikembangkan:
 - Melaksanakan proses pendaftaran penumpang dan bagasi, baik secara manual maupun dengan sistem digital.
 - Menimbang, memberi label, dan mengatur penanganan bagasi sesuai ketentuan keselamatan penerbangan.
 - Mencetak dan menyerahkan boarding pass serta mengalokasikan kursi penumpang.
 - Menyampaikan informasi terkait jadwal, lokasi pintu keberangkatan, dan tata cara sebelum terbang kepada penumpang.
 - Melayani penumpang dengan kebutuhan khusus seperti lansia, anak-anak yang bepergian sendiri, penyandang disabilitas, dan ibu hamil.

2. Boarding Gate (Garbarata)

- Deskripsi Pekerjaan: Mengawal proses pemeriksaan tiket dan naiknya penumpang ke pesawat melalui garbarata.
- Kompetensi yang Dikembangkan:
 - Mengatur dan mempersiapkan lokasi boarding sebelum penumpang tiba.
 - Memeriksa kesesuaian boarding pass dan identitas penumpang sebelum memasuki garbarata.
 - Melakukan pengumuman panggilan naik secara bertahap: *pre-boarding, boarding, dan last call*.
 - Berkoordinasi dengan kru kabin dan petugas ramp guna menjaga kelancaran dan ketepatan waktu proses boarding.
 - Mendata dan melaporkan penumpang yang tidak datang (*no-show*).

3.1.2 Area Airside

Area airside berfokus pada kegiatan teknis operasional pesawat yang memerlukan kompetensi khusus, koordinasi intensif, dan standar keselamatan yang ketat. Kegiatan di area ini akan dilakukan dengan pengawasan langsung dari petugas yang berpengalaman.

1. Dispatching & Communication (Depco & Radio)

- Deskripsi Pekerjaan: Menjadi simpul komunikasi dan pengatur koordinasi antara kru penerbangan dengan seluruh unit yang terlibat dalam operasional penerbangan.
- Kompetensi yang Dikembangkan:
 - Flight Dispatcher (Depco): Menyiapkan dan memeriksa dokumen penerbangan, termasuk rencana penerbangan, prakiraan cuaca, NOTAM, serta perhitungan performa lepas landar dan mendarat.

- Radio Operator: Melakukan komunikasi radio dengan pilot serta unit terkait untuk menyampaikan informasi penting secara tepat waktu.
- Melaksanakan *briefing* bersama kapten penerbangan sebelum keberangkatan guna menyampaikan seluruh dokumen dan mendiskusikan kondisi operasional.

2. Load Control / Loadsheeter

- Deskripsi Pekerjaan: Bertugas menghitung keseimbangan berat serta distribusi muatan penumpang, bagasi, dan kargo di dalam pesawat.
- Kompetensi yang Dikembangkan:
 - Menerima data daftar penumpang dan bagasi dari bagian check-in.
 - Melakukan perhitungan berat pesawat secara menyeluruh, termasuk berat tanpa bahan bakar, berat lepas landas, dan berat mendarat.
 - Menyusun *load sheet* yang menunjukkan titik keseimbangan dan distribusi muatan yang memenuhi standar keselamatan.
 - Memberikan petunjuk pemuatan kepada petugas ramp sesuai hasil perhitungan yang telah dibuat.

3. Ramp Handling

- Deskripsi Pekerjaan: Melaksanakan pelayanan fisik terhadap pesawat di apron atau area parkir pesawat.
- Kompetensi yang Dikembangkan:
 - Menerapkan prosedur keselamatan kerja di area ramp, termasuk penggunaan alat pelindung diri dan penghindaran area berbahaya.
 - Membantu memandu pesawat saat parkir dan bersiap lepas landas.
 - Melakukan kegiatan bongkar muat bagasi dan kargo sesuai instruksi dari load control.

- Mengoperasikan peralatan pendukung darat (*Ground Support Equipment*) seperti *baggage tractor*, *belt loader*, dan *pushback tractor*.
- Menghubungkan pesawat dengan sumber daya listrik (*GPU*) dan pendingin udara (*ACU*).

3.2 Jadwal dan Kegiatan On Job Training (OJT)

Kegiatan On The Job Training (OJT) ini berlangsung selama periode 1 Oktober 2025 hingga 31 Desember 2025. Pelaksanaannya terbagi ke dalam dua fase utama, yaitu fase pelatihan wajib (*mandatory training*) dan fase penugasan operasional langsung di lapangan.

Fase Pertama: Pelatihan Wajib (*Mandatory Training*)

Fase ini dilaksanakan selama tiga minggu pertama (1–21 Oktober 2025) dengan metode gabungan daring (*online*) dan luring (*offline*). Materi yang diberikan meliputi pengenalan umum operasional maskapai, keselamatan penerbangan (*safety and security*), prosedur layanan penumpang, serta pengenalan sistem dan regulasi yang diberlakukan PT Lioon Group di lingkungan bandara.

Fase Kedua: Penugasan Operasional di Lapangan

Setelah menyelesaikan pelatihan wajib, peserta OJT memasuki fase penugasan langsung mulai 23 Oktober 2025. Pada fase ini, peserta dibagi ke dalam dua kelompok bidang operasional, yaitu:

1. Kelompok Airside: Bertugas di area sisi udara (*airside*) yang berfokus pada pelayanan pesawat, penanganan bagasi, dan operasi apron.
2. Kelompok Landside: Bertugas di area sisi darat (*landside*) yang mencakup layanan check-in, boarding gate, dan interaksi langsung dengan penumpang.

Sistem Kerja Shifting

Selama penugasan, kedua kelompok tersebut menjalankan sistem kerja shifting dengan pembagian waktu sebagai berikut:

- Shift Pagi : Pukul 03.00 WIB hingga 12.00 WIB
- Shift Siang : Pukul 12.00 WIB hingga 21.00 WIB

Setiap peserta menerapkan pola 4 hari kerja diikuti 2 hari libur, sehingga memungkinkan adaptasi dengan dinamika operasional bandara yang berjalan 24 jam. Melalui pembagian waktu dan kelompok ini, peserta OJT tidak hanya mendapatkan pengalaman langsung di lingkungan kerja nyata, tetapi juga belajar beradaptasi dengan ritme kerja yang dinamis dan penuh tantangan di Bandara Internasional Juanda.

No	A	C	D	E	F																								G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z		
					23-01		24-01		25-01		26-01		27-01		28-01		29-01		30-01		31-01		01-Feb		02-Feb		03-Feb																						04-Feb	
					KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB																					MG	SN
1	NAMA KANDIDAT	Gender	POSISI OTT BULAN 1	POSISI OTT BULAN 2	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P																		
2	FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	PEREMPUN	AIRSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P																		
3	LUTHFIKAR ABDUL LATHEEF	LAGI LAGI	AIRSIDE		X	X	P	P	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	MANUEL BOAS ADI PUTRA	LAGI LAGI	AIRSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X																		
5	MUHAMMAD IRHAM FAUZI	LAGI LAGI	AIRSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X																		
6	SATRISNA RAMA BARANI	LAGI LAGI	AIRSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S																		
7	ZIVANA SHORI ALIA MARSANDA	PEREMPUN	AIRSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S																		
8	ADISTY REZZA AZZAHRO	PEREMPUN	LANDSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P																		
9	AHMAD ZAM ZAM MULYA	LAGI LAGI	LANDSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P																		
10	ANGGI EKA NASTITI	PEREMPUN	LANDSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X																		
11	BELUNDA HEVI APTA HADYANI	PEREMPUN	LANDSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X																		
12	FRANCISCO DIERA JELOYA	LAGI LAGI	LANDSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S																		
13	MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	LAGI LAGI	LANDSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S																		
14	SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	PEREMPUN	LANDSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P																		
15			OFF DUTY		S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																		
16		P	03:00 - 12:00		4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																		
17		S	12:00 - 21:00		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																		

No	A	7	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA			
		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	25-Nov	26-Nov	27-Nov	28-Nov	29-Nov	30-Nov	01-Dec	02-Dec	03-Dec	04-Dec	05-Dec	06-Dec	07-Dec	08-Dec	09-Dec	10-Dec		
1	NAMA KANDIDAT	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB		
2	FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	
3	LUTHFIKAR ABDUL LATHEEF	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	
4	MANUEL BOAS ADI PUTRA	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	
5	MUHAMMAD IRHAM FAUZI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	
6	SATRISNA RAMA BARANI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	
7	ZIVANA SHORI ALIA MARSANDA	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	
8	ADISTY REZZA AZZAHRO	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	
9	AHMAD ZAM ZAM MULYA	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	
10	ANGGI EKA NASTITI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	
11	BELUNDA HEVI APTA HADYANI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	
12	FRANCISCO DIERA JELOYA	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	
13	MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	
14	SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
15		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17		4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No	A	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	
		10-Dec	11-Dec	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	
		RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	
1	NAMA KANDIDAT																							
2		FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
3		LUTHFIKAR ABDUL LATHEEF	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
4		MANUEL BOAS ADI PUTRA	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
5		MUHAMMAD IRHAM FAUZI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
6		SATRISNA RAMA BARANI	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
7		ZIVANA SHORI ALIA MARSANDA	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
8		ADISTY REZZA AZZAHRO	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
9		AHMAD ZAM ZAM MULYA	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
10		ANGGI EKA NASTITI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
11		BELUNDA HEVI APTA HADYANI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
12		FRANCISCO DIERA JELOYA	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
13		MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
14		SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
15		S	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
16		4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	
17		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Gambar 3. 1 Jadwal shift On Job Training (OJT) PT. Lion Group

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara menurut Annex 14, Vol 1 *Aerodrome Design and Operation, Fourt Edition, Juli 2004*. "*Aerodrome, A defined area on land or water (including any building, installations, and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement aircraft*".

Dalam terjemahan bebas memiliki arti: Bandar Udara adalah suatu daerah tertentu di daratan atau perairan (termasuk setiap bangunan, instalasi, dan peralatan) yang digunakan baik seluruhnya maupun sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara di sisi darat.

Definisi formal Bandar Udara juga diatur dalam peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara diartikan sebagai suatu area di daratan atau perairan yang memiliki batasan jelas (Mumek et al., 2023). Area tersebut digunakan sebagai tempat pesawat melakukan kegiatan lepas landas dan mendarat, melayani penumpang yang naik dan turun, serta kegiatan bongkar muat barang. Selain itu, bandara berfungsi sebagai simpul perpindahan antara moda transportasi yang berbeda. Keberadaannya wajib didukung oleh fasilitas yang menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan, beserta sarana pokok dan penunjang lainnya.

3.3.2 Boarding Gate

Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 10 Tahun 2023 mendefinisikan tentang Tatahan Kebandarudaraan Nasional sebagai "Pintu Masuk Pesawat", adalah pintu di bangunan terminal bandara yang berfungsi sebagai titik transit akhir dan akses bagi penumpang untuk masuk ke dalam pesawat udara, di mana penumpang yang telah berada di area steril (setelah pemeriksaan keamanan) menunggu panggilan, menjalani pemeriksaan dokumen boarding pass terakhir, dan kemudian berjalan melalui jembatan penumpang (*jet bridge*) atau diantar bus menuju pesawat yang parkir di

apron, dengan pengoperasian dan tata letaknya juga mengikuti pedoman teknis dalam peraturan sektoral sebelumnya seperti PM 77 Tahun 2011 (Faizah & Widagdo, 2024).

3.3.3 Bagasi Kabin

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bagasi kabin didefinisikan sebagai barang bawaan penumpang yang tetap berada dalam tanggung jawab dan pengawasan penumpang selama penerbangan (Lindo, 2019). Ketentuan lebih lanjut mengenai bagasi kabin diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Peraturan ini menetapkan bahwa setiap penumpang berhak membawa bagasi kabin secara gratis dengan persyaratan yang disesuaikan berdasarkan jenis pesawat:

- a. Untuk pesawat jet dan pesawat baling-baling (propeller) dengan kapasitas lebih dari 30 tempat duduk, penumpang dapat membawa bagasi kabin seberat maksimal 7 (tujuh) kilogram. Ukuran bagasi harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh maskapai, serta diperbolehkan membawa barang pribadi tambahan dengan ukuran, berat, dan jenis yang telah diatur oleh maskapai.
- b. Untuk pesawat baling-baling dengan kapasitas hingga 30 tempat duduk, batas berat bagasi kabin yang diizinkan adalah 5 (lima) kilogram. Ukuran bagasi juga harus memenuhi standar maskapai, dengan ketentuan yang sama untuk barang pribadi tambahan.

Selain itu, Peraturan Menteri Perhubungan ini mewajibkan setiap maskapai penerbangan untuk menyediakan alat pengukur bagasi (baggage test unit) yang sesuai dengan dimensi rak kabin pada setiap jenis pesawat yang dioperasikan. Informasi terkait ketentuan bagasi kabin harus disampaikan secara jelas melalui pengumuman resmi yang ditempatkan

pada lokasi-lokasi strategis, seperti di meja check-in, di dekat alat pengukur bagasi, atau melalui banner yang mudah terlihat oleh penumpang.

Kebijakan dari maskapai Lion Group terkait bagasi kabin yaitu penumpang kelas ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 40 cm × 30 cm × 20 cm (untuk penerbangan dengan pesawat Boeing/Airbus) dan 35 cm × 30 cm × 20 cm (untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin seluruh maskapai Lion Group. Berat barang bawaan kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas, serta pengurangan bagasi kabin menggunakan media kardus.

3.3.4 Ketentuan Bagasi Kabin PT Lion Group

Maskapai yang tergabung dalam Lion Group, yaitu Lion Air, Batik Air, dan Wings Air, telah menetapkan ketentuan terkini mengenai barang bawaan kabin yang berlaku mulai tahun 2025. Secara umum, setiap penumpang dewasa dan anak (kecuali bayi) berhak membawa barang ke dalam kabin dengan batasan berat maksimal sebesar 7 kilogram. Dimensi barang utama tersebut tidak boleh melebihi ukuran 40 cm (panjang) x 30 cm (lebar) x 20 cm (tinggi), sehingga dapat dengan aman disimpan di kompartemen atas atau ruang bawah kursi. Selain satu barang utama seperti koper kabin atau ransel, penumpang juga diperbolehkan membawa satu barang pribadi berukuran kecil tanpa dikenakan biaya tambahan. Barang pribadi yang dimaksud mencakup tas laptop, tas tangan, payung lipat, tongkat jalan, kamera kecil, serta bahan bacaan dalam jumlah yang wajar. Untuk penumpang yang membawa bayi, perlengkapan penting seperti makanan dan susu untuk konsumsi selama penerbangan diperbolehkan melebihi ketentuan cairan umum, dengan syarat diperlihatkan saat pemeriksaan keamanan.

Menjadi catatan penting bahwa terdapat penyesuaian kebijakan bagasi terdaftar (checked baggage) yang efektif pada 17 Juli 2025. Lion Air dan Super Air Jet telah menyesuaikan jatah bagasi gratis menjadi 10 kg,

menurun dari ketentuan sebelumnya yang berkisar antara 15 hingga 20 kg. Sementara itu, Batik Air pada umumnya tetap memberikan jatah yang lebih besar, yaitu sekitar 20 kg untuk kelas ekonomi, meskipun sangat disarankan bagi penumpang untuk memeriksa tiket secara detail karena kebijakan dapat bervariasi tergantung rute penerbangan. Berbeda dengan kedua maskapai tersebut, Wings Air secara umum tidak menyediakan jatah bagasi terdaftar gratis (0 kg) kecuali terdapat ketentuan khusus yang tercantum dalam tiket. Oleh karena itu, bagi penumpang yang memperkirakan barang bawaan akan melebihi batas 7 kg untuk kabin, sangat disarankan untuk membeli bagasi prabayar (Prepaid Baggage) melalui aplikasi atau situs web resmi maskapai setidaknya 6 jam sebelum jadwal keberangkatan. Pembelian secara daring ini terbukti lebih ekonomis dibandingkan dengan membayar biaya kelebihan berat bagasi yang dikenakan di loket bandara pada hari keberangkatan.

3.3.5 Maskapai Penerbangan

Operasional maskapai penerbangan di Indonesia mengacu pada landasan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Regulasi ini mencakup berbagai aspek utama dalam dunia penerbangan, termasuk pemanfaatan ruang udara, pengelolaan pesawat udara dan bandara, penyelenggaraan angkutan udara, sistem navigasi, serta aspek keselamatan dan keamanan penerbangan.

Menurut Pasal 1 Ayat 25 Undang-Undang tersebut, pengangkutan udara didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga atau pemegang izin usaha di bidang angkutan udara niaga sesuai dengan ketentuan undang-undang (Stefanita, 2019). Selain itu, pengertian ini juga mencakup pihak lain di luar badan usaha angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan perjanjian kontrak. Dalam konteks ini, pengangkut atau operator penerbangan merujuk pada perusahaan maskapai yang telah memperoleh izin operasi dari pemerintah untuk menyelenggarakan penerbangan

menggunakan pesawat sipil dengan menerapkan sistem tarif atau pemungutan biaya dari penumpang. Seperti maskapai Lion Group yang didirikan pada 15 November 1999 di Jakarta.

3.4 Permasalahan

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di PT Lion Group Station Surabaya yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional selama kurang lebih 3 bulan, terhitung mulai 23 Oktober 2025 hingga 31 Desember 2025 terdapat permasalahan yang penulis temukan yaitu masih ditemukan penumpang yang membawa bagasi kabin yang tidak sesuai ketentuan dari maskapai dan kejadian tersebut hampir terjadi di setiap penerbangan maskapai Lion Group pada saat sweeping bagasi kabin di boarding gate.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat diketahui bahwa kepatuhan penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin belum optimal. Jika kepatuhan penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin tidak dilakukan, maka akan muncul berbagai risiko yang dapat berdampak negatif terhadap operasional maskapai. Salah satu risiko utamanya adalah terhambatnya proses boarding akibat banyaknya penumpang yang membawa bagasi melebihi batas ukuran atau berat yang diizinkan. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan jadwal penerbangan (*delay*) yang berujung pada terganggunya rotasi pesawat dan ketidakpuasan penumpang. Selain itu, bagasi kabin yang tidak tertib juga menimbulkan risiko keselamatan di dalam kabin, seperti potensi jatuhnya barang dari kompartemen atas atau kesulitan dalam evakuasi darurat akibat lorong yang sempit. Oleh karena itu, jika tidak dipatuhi dari setiap aturan yang berlaku maka, ketidaktertiban terhadap kebijakan bagasi kabin dapat menimbulkan risiko operasional, keselamatan, dan reputasi yang cukup serius bagi maskapai.

3.5 Penyelesaian Masalah

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dan ketentuan aturan bagasi tercatat dan bagasi cabin tahun 2025

yang di atur oleh PT Lion Group telah mengatur secara jelas ketentuan mengenai barang bawaan kabin bagi setiap penumpang., Dalam konteks operasional maskapai penerbangan, kepatuhan penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin memiliki peranan yang sangat penting pada efisiensi operasi pelayanan penumpang, karena dapat mempengaruhi lama waktu boarding, menjadi salah satu faktor pendukung keselamatan penerbangan, serta dapat mempengaruhi penilaian kepuasan pengguna jasa.

Apabila penerapan ketentuan terkait bagasi kabin dapat dioptimalkan, maka akan timbul berbagai dampak positif bagi operasional maskapai. Proses check-in dan boarding dapat dilaksanakan dengan lebih lancar dan efisien, sehingga mengurangi risiko keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh penanganan bagasi yang tidak sesuai ketentuan. Selain itu, kondisi di dalam kabin pesawat juga akan lebih aman dan nyaman, karena kompartemen penyimpanan tidak melebihi kapasitas yang ditetapkan. Dari perspektif layanan, petugas dapat lebih fokus memberikan pelayanan yang optimal tanpa banyak tersita untuk menangani konflik atau keluhan seputar bagasi kabin. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan penumpang, memperkuat citra maskapai, serta menumbuhkan budaya tertib dan saling menghormati di lingkungan bandara.

Dalam rangka menganalisis tingkat kepatuhan prosedur penanganan bagasi kabin oversize dan overweight di area boarding gate, beberapa solusi operasional dapat diterapkan oleh Maskapai Lion Group di Bandara Internasional Juanda, antara lain:

3.5.1 Penguatan Informasi Visual di Titik-Titik Strategis

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, pemasangan media informasi visual yang menarik dan mudah dipahami seperti stiker, infografis, atau *standing banner* mengenai batas ukuran (*oversize*) dan berat (*overweight*) bagasi di area *check-in*, *customer service*, dan *boarding gate* dapat meningkatkan kesadaran penumpang sejak dini.

3.5.2 Optimalisasi Pemeriksaan (*Sweeping*) Bagasi Kabin

Kegiatan pemeriksaan bagasi kabin sebaiknya dilaksanakan secara konsisten pada semua penumpang yang membawa bagasi, khususnya pada penerbangan Lion Group di seluruh rute. Pemeriksaan dapat dilakukan secara bertahap, mulai dari *check-in counter* dengan pengawasan petugas, hingga pada saat proses *boarding* di *boarding gate*, guna memastikan tidak ada bagasi yang lolos tanpa verifikasi.

3.5.3 Edukasi pada Penumpang Pertama Kali (*first-time flyer*)

Solusi edukasi bagi penumpang pemula dapat dimulai dengan memberikan informasi yang jelas dan visual pada saat mereka memesan tiket, misalnya melalui ilustrasi sederhana yang menunjukkan perbandingan langsung antara bagasi yang diizinkan dan yang melebihi batas. Maskapai dapat mengirimkan panduan singkat via email konfirmasi atau menampilkan pengingat interaktif di aplikasi mobile, sehingga penumpang memahami aturan sebelum tiba di bandara. Di bandara sendiri, pemasangan poster bergambar ukuran bagasi sebenarnya di area check-in dan ruang tunggu akan membantu penumpang melakukan pengecekan mandiri. Petugas juga dapat dilibatkan untuk secara aktif menyapa dan menawarkan bantuan mengukur bagasi dengan alat yang tersedia, menciptakan interaksi yang informatif sekaligus mencegah konflik di kemudian hari. Selain itu, pengumuman audio berkala yang disampaikan dengan bahasa yang santun di ruang tunggu keberangkatan dapat menjadi pengingat tambahan yang efektif tanpa terkesan menggurui.

BAB IV PENUTUP

4.1 kesimpulan

Program *On the Job Training* (OJT) bertujuan memberikan kesempatan langsung kepada taruna/i Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara untuk mengaplikasikan berbagai teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Lebih dari itu, kegiatan ini juga dirancang sebagai sarana untuk memperkaya wawasan dengan mempelajari aspek-aspek operasional yang tidak sepenuhnya tercover dalam ruang kuliah. Selama periode pelatihan, para taruna/i akan terlibat aktif di lingkungan kerja nyata untuk mengobservasi dan mendalami berbagai prosedur kerja, khususnya yang dilaksanakan oleh staf bandar udara pada divisi-divisi utama seperti *Check-in Counter*, *Boarding Gate*, *Dispatching & Communication (Depco & Radio)*, *Load Control / Loadsheeter* dan *Ramp Handling*. Seluruh rangkaian aktivitas dan perkembangan peserta OJT selama penempatan akan berada di bawah bimbingan dan pengawasan langsung seorang supervisor dari PT Lion Group.

Berdasarkan pengalaman langsung penulis selama mengikuti *On The Job Training* (OJT) di PT Lion Group, Bandara Internasional Juanda, ditemukan adanya permasalahan terkait belum optimalnya tingkat kepatuhan penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin yang diberlakukan. Dari hasil observasi dan analisis di lapangan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. PT Lion Group telah menunjukkan keseriusan dalam menerapkan regulasi bagasi kabin sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021. Upaya yang telah dijalankan, seperti penyediaan alat pengukur bagasi (*baggage test unit*) dan pemeriksaan (*sweeping*) di area *boarding gate*, merupakan bentuk komitmen operasional yang nyata untuk menjaga ketertiban serta mendukung kelancaran proses keberangkatan.

- b. Namun, masih sering ditemukan penumpang yang kurang mematuhi ketentuan besar dan berat ukuran dari bagasi kabin. Untuk meningkatkan efektivitas penegakan aturan, diperlukan pendekatan tambahan yang bersifat lebih edukatif, interaktif, dan dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh pihak yang terlibat.

4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama kurang lebih tiga bulan mengikuti *On The Job Training (OJT)* di PT Lion Group *Station* Surabaya, Bandara Internasional Juanda, dirasakan bahwa durasi pelaksanaan dapat ditingkatkan agar taruna/i memiliki waktu yang lebih memadai untuk mendalami berbagai tugas dan aktivitas operasional secara lebih komprehensif. Dari rangkaian analisis yang telah dipaparkan, berikut beberapa saran yang dapat diterapkan guna mengatasi permasalahan terkait belum optimalnya kepatuhan penumpang terhadap kebijakan besar dan berat bagasi kabin Lion Group:

- a. Penguatan Informasi di Titik-Titik Layanan Penyediaan informasi visual yang menarik, jelas, dan mudah dipahami di lokasi strategis seperti loket *check-in*, meja pelayanan, dan area boarding gate dapat meningkatkan pemahaman penumpang sejak awal. Selain itu, kegiatan *sweeping* atau pemeriksaan bagasi kabin perlu dilakukan secara menyeluruh dan konsisten pada seluruh rute penerbangan guna menciptakan penegakan aturan yang merata.
- b. Pemanfaatan Media Digital dan Sistem Pengingat Pengintegrasian sistem notifikasi otomatis dalam aplikasi pemesanan tiket, e-boarding pass, dan email penumpang dapat menjadi pengingat yang efektif. Edukasi juga dapat diperluas melalui konten informatif di media sosial, situs web, maupun aplikasi bandara.

Dengan implementasi langkah-langkah tersebut, diharapkan tingkat kepatuhan penumpang dapat meningkat dan turut menciptakan proses penerbangan yang lebih tertib dan nyaman. Penulis menyadari bahwa laporan OJT ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, segala kritik

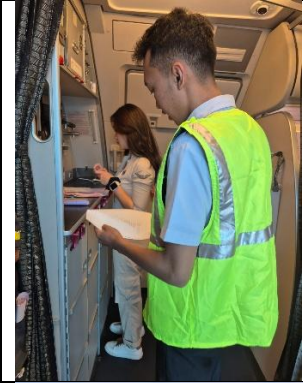
dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.



DAFTAR PUSTAKA

- Faizah, F., & Widagdo, D. (2024). Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit Terminal Inspection Service dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 1–12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2354>
- Lindo, S. R. (2019). Pengaturan Hukum Pertanggungjawaban Pengangkut atas Kecelakaan Dalam Pengangkutan Udara menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Lex Et Societatis*, 7(5), 22–29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35796/les.v7i5.24719>
- Mumek, R. W., Waha, C. J., & Sondakh, M. K. (2023). Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan Udara Niaga menurut Konvensi Montreal 1999 dan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Lex Crimen*, 12(3), 1–14.
- Prihantoro, D. M., Wulandari, M. P., & Nasution, Z. (2024). Analisis Media Statement Kasus Lion Air Penerbangan Jt-610 Boeing 737 Max 8 dengan Pendekatan Storytelling Michael L . Kent Media Statement Analysis Of Lion Air Flight Jt-610 Boeing 737 Max 8 Case With Storytelling Approach Michael L . Kent Danang Mandala. *Jurnal Komunikatio*, 10(2), 99–112.
<https://doi.org/10.30997/jk.v10i2.12740>
- Rumani, D. D., Wardana, M. A., Iswahyudi, P., & Luwihono, A. (2025). Airline Marketing Strategy with Low Cost Carrier Concept in Improving Company Competitiveness. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 7(3), 571–575.
<https://doi.org/10.37034/infec.v7i3.1227>
- Stefanita, A. (2019). Perizinan Angkutan Udara bukan Niaga menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Lex Privatum*, 7(4), 67–77.
- Utama, Z. I., Kalbuana, N., & Faizal, I. (2025). Kajian Digitalisasi Pendataan Ground Support Equipment (Gse) Guna Mempermudah Pengawasan Unit Amc Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Journal of Social and Economics Research*, 7(1), 1337–1346. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/jser.v7i1.963>
- Wijaya, B., & Ristriana, A. (2023). Re-Design Area Ruang Tunggu dari Sisi Darat (Landside) Saat dan Pasca Pandemi Pada Terminal I Domestik PT Angkasa Pura Cabang I Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Berdasarkan PM 178 Tahun 2015. *Mitrans: Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(Nomor 2), 137–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/mitrans.v1n2.p137-148>
- Yunianto, B. (2017). Kerja Sama Pangkalan Udara Tni Angkatan Laut Juanda dan Bandar Udara Internasional Juanda Dalam Mendukung Sistem Pertahanan. *Semesta The*. 3, 1–18.

LAMPIRAN

	Proses melakukan Actual Passanger on Board
	Penanganan Penumpang Srecher
	Melakukan swipping di area Boarding Gate
	Antrian panjang di Check In Counter