

**MONITORING ON TIME PERFORMANCE PENERBANGAN MASKAPAI
LION AIR DI BANDARA INTERNAIONAL
JUANDA**

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
23 Oktober 2025 – 31 Desember 2025**



Disusun Oleh:

LUTHEFIKAR ABDUL LATHIEF

NIT. 30623025

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

2025

**MONITORING ON TIME PERFORMANCE PENERBANGAN MASKAPAI
LION AIR DI BANDARA INTERNASIONAL
JUANDA**

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
23 Oktober – 31 Desember 2025**



Disusun Oleh:

LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF

NIT. 30623035

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

MONITORING ON TIME PERFORMANCE PENERBANGAN MASKAPAI LION AIR DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh:

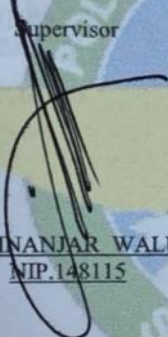
LUTHEIKAR ABDUL LATHIEF

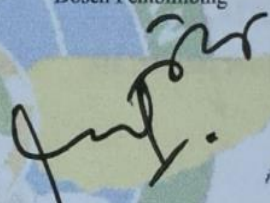
NIT. 30623035

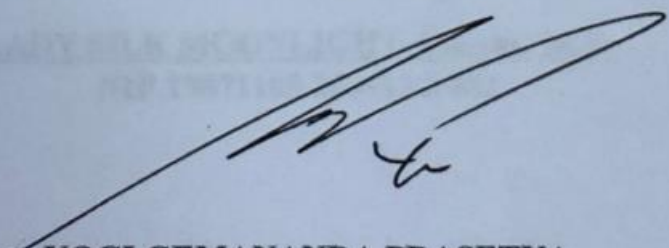
Laporan *On The Job Training* (OJT) 1 ini telah di terima dan disahkan

Sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training* (OJT).

Mengetahui

Supervisor

APIK GINANJAR WALUYO
NIP.148115

Dosen Pembimbing

MEITA MAHARANI SUKMA
S.Pd, M.Pd
NIP.19800502 200912 2 002

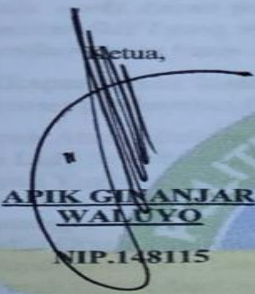
Mengetahui,
Station, Manager PT Lion Group Juanda International Airport

YOGI GEMANANDA PRASETYA
NIK.84064117

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan On The Job Training telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 6 bulan Oktober tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian On The Job Training

Tim Penguji

Ketua

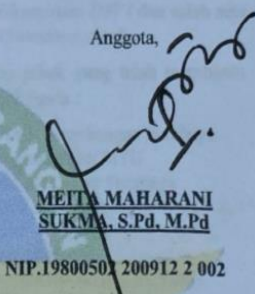
Ketua,

**APIK GINANJAR
WALUYO**
NIP.148115

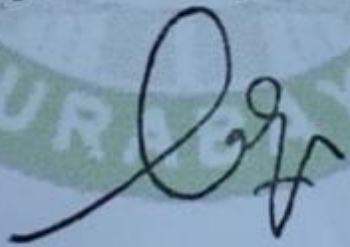
Sekretaris

Sekretaris,

**ANDIKA SURYA
DINATA**
NIP.84118292

Anggota

Anggota,

**MEITA MAHARANI
SUKMA, S.Pd. M.Pd**
NIP.19800501 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* PT Lion Air Group di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan *On The Job Training (OJT)* ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (*daily work*) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggung jawabnya selama melaksanakan *OJT* yang waji disusun oleh siswa yang melaksanakan *OJT* dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

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

1. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., M.T, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T, selaku Kepala Program Studi MTU
3. Bapak Yogi Gema Nanda selaku Station Manager PT Lion Air Group Surabaya
4. Ibu Meita Maharani Sukma, S.Pd, M.Pd. selaku dosen pembimbing *On The Job Training*
5. Kedua Orang Tua, atas doa, semangat, dan dukungan yang diberikan
6. Seluruh senior PT. Lion Air Group di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Prgram Studi MTU
8. Rekan-rekan *On The Job Training*, atas kebersamaan dan kerjasamanya

Semoga buku 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,02 DESEMBER 2025

LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF

NIT. 30623035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.2.1 Maksud dan Manfaat Bagi Bandara	2
1.2.2 Maksud dan Manfaat Bagi Taruna	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat	4
2.1.1 Visi Perusahaan	6
2.1.2 Misi Perusahaan	6
2.1.3 Logo PT Lion Air Group	7
2.1.4 Anak Perusahaan PT Lion Air Group.....	7
2.2 Data Umum PT Lion Air Group	10
2.3 Struktur Organisasi Lion Group	16
BAB III PELAKSANAAN OJT 1	17
3.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) 1.....	17
3.1.1 Wilayah Kerja	17
3.1.2 Prosedur Pelayanan	19
3.1.3 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	20
3.2 Tinjauan Teori	21
3.2.1 Pengertian On Time Performance (OTP)	21
3.2.2 Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan (Delay)	22
3.2.3 Dampak OTP Rendah Terhadap Operasional Maskapai dan Penumpang	23
3.3 Permasalahan.....	24
3.4 Penyelesaian Masalah.....	25

BAB IV PENUTUP	27
4.1 Kesimpulan.....	27
4.2 Saran	27
LAMPIRAN	30



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

On The Job Training atau OJT merupakan program wajib yang dilaksanakan oleh mahasiswa/i proga studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya pada semester 5. OJT dilaksanakan memadukan bentuk pembelajaran yang secara sistematis dengan mengintegrasikan pembelajaran di kelas dengan penguasaan keahlian praktis yang diperoleh di lapangan. OJT ini sebagai bagian dari Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian), bertujuan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan di lingkungan kerja yang sesuai dengan bidangnya, sekaligus mendorong peserta didik menjadi individu yang kompeten. Salah satu syarat kelulusan bagi Taruna adalah mengikuti program *On The Job Training* (OJT), yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum masing-masing program studi.

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* 1, penulis ditempatkan di Bandara Internasional Juanda Surabaya, salah satu bandara tersibuk di Indonesia dan pintu gerbang utama transportasi udara bagi wilayah Jawa Timur. Tingginya aktivitas penerbangan di bandara ini menuntut pengelolaan operasional yang efektif, cepat, dan akurat. Di tengah meningkatnya mobilitas masyarakat, perkembangan industri penerbangan, dan persaingan antar maskapai, kualitas layanan menjadi faktor penting untuk menjaga kepercayaan publik. Salah satu indikator utama kualitas layanan tersebut adalah *On Time Performance* (OTP), yaitu ketepatan waktu keberangkatan pesawat.

Maskapai Lion Air, sebagai salah satu maskapai terbesar di Indonesia dan bagian dari Lion Group, memiliki frekuensi penerbangan sangat tinggi setiap harinya. Sebagai maskapai berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*), Lion Air melayani banyak rute domestik dan internasional, salah satunya pelayanan penerbangan di Bandara Internasional Juanda. Tingginya intensitas operasional ini menjadikan performa *On Time Performance* Lion Air sering menjadi sorotan publik. Sejumlah

informasi publik menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan Lion Air dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik pada proses ground handling, persiapan pesawat, keterlambatan kedatangan sebelumnya, kondisi cuaca, hingga pengaturan *turn around time*. Faktor-faktor tersebut tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional perusahaan, tetapi juga berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan penumpang.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik mengambil judul **“Monitoring On Time Performance (OTP) Penerbangan Maskapai Lion Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya”** sebagai fokus kegiatan *On The Job Training 1* selama **23 Oktober - 31 Desember 2025**. Melalui penempatan di operasional, penulis berkesempatan melakukan pemantauan langsung terhadap jadwal keberangkatan pesawat Lion Air, mencatat waktu aktual, mengidentifikasi penyebab keterlambatan, serta memahami koordinasi antar unit yang berperan dalam menjaga kelancaran operasional maskapai. Kegiatan ini memberikan gambaran nyata mengenai dinamika menjaga ketepatan waktu dalam lingkungan bandara yang kompleks dan bergerak cepat.

Dengan demikian, pelaksanaan *On The Job Training 1* ini diharapkan tidak hanya menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah di pelajari di kampus, tetapi juga memberikan pemahaman mendalam mengenai pentingnya OTP bagi maskapai dan bandara. Selain itu, melalui penelitian dan pengamatan yang dilakukan selama *On The Job Training 1*, penulis berharap dapat memberikan kontribusi berupa analisa dan rekomendasi yang bermanfaat untuk mendukung peningkatan kualitas performa operasional di Lion Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya.

1.2 Maksud dan Manfaat *On The Job Training* (OJT)

1.2.1 Maksud dan Manfaat Bagi Bandara

Maksud dari *On The Job Training* (OJT) 1 di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu syarat lulus mata kuliah pada kurikulum Prodi Manajemen Transportasi Udara Diploma III Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Membentuk karakter yang bertanggung jawab, disiplin dan beretika yang baik serta dapat bersosialisasi dalam dunia kerja.
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antar pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi atau perusahaan lainnya.
4. Untuk mengaplikasikan dan implementasi serta keterampilan yang telah di peroleh selama masa pendidikan secara langsung di lapangan, sehingga dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan dan dapat di jadikan sebagai pengalaman dan pengetahuan berdasarkan fakta yang ada.
5. Mengetahui permasalahan yang ada di dunia kerja serta cara penyelesaiannya.

1.2.2 Maksud dan Manfaat Bagi Taruna

1. Agar taruna *On The Job Training* (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandara udara lingkungan tempat pelaksanaan *On The Job Training* 1.
2. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja.
3. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang di hadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengetahui masalah tersebut.
4. Agar taruna dapat melakukan kerja sama dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

PT Lion Airlines, yang beroperasi sebagai Lion Air, adalah maskapai penerbangan bertarif rendah (low-cost carrier) yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air merupakan maskapai swasta terbesar di Indonesia dan memiliki jaringan rute di Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Australia, India, Arab Saudi, dan Jepang, serta rute charter menuju China, Hong Kong, Korea Selatan, dan Makau. Lion Air menjadikan dirinya sebagai pemain regional yang akan berkompetisi langsung dengan Air Asia dari Malaysia. Sepanjang tahun operasionalnya, Lion Air mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang sejumlah kontrak besar, salah satunya kontrak pengadaan pesawat dengan Airbus dan Boeing dengan total keseluruhan sebesar US\$46,4 miliar untuk armada 234 unit Airbus A320 dan 203 pesawat Boeing 737 MAX. Lion Air saat ini mengoperasikan lebih dari 100 pesawat Boeing 737-800/900ER.

Perusahaan ini memiliki perencanaan jangka panjang untuk memberdayakan armadanya guna mempercepat ekspansi di kancah regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaan sendiri, yaitu Wings Air dan Batik Air sebagai pemerkuat operasional maskapai di Indonesia. Untuk di luar negeri, Lion Air memperkuat kehadirannya dengan mendirikan Malindo Air (sekarang Batik Air Malaysia) dan Thai Lion Air. Maskapai penerbangan ini telah ditandai dengan ekspansi yang cepat akibat deregulasi industri penerbangan di Indonesia tahun 1999 dan keberhasilan model bisnis tarif murah.

Didirikan pada tanggal 19 Oktober 1999 dan mulai beroperasi pada tanggal 30 Juni 2000, Lion Air memulai penerbangan perdananya dengan menggunakan Boeing 737-200 yang disewa untuk membuka rute ke Pontianak. Maskapai ini dikomandoi oleh Rusdi Kirana dan keluarganya. Dalam perkembangannya, Lion

Air berencana bergabung dengan IATA, tetapi sebelum masuk IATA, organisasi ini mengharuskan maskapai lulus ujian IOSA. Lion Air sempat gagal karena masalah keamanan, namun tidak patah arang. Bersama Boeing, Lion Air mendesain framework untuk workshop pengaplikasian prosedur Kinerja Navigasi Berpemandu (KNB) di Indonesia. Pada November 2009, Lion Air mendatangkan armada terbesarnya, Boeing 747-400 purna pakai dari Oasis Hong Kong Airlines yang bangkrut tahun 2008, dan pada tahun berikutnya menambah penerbangan ke Jeddah sebanyak lima kali seminggu menggunakan dua armada Boeing 747-400 dengan total 992 kursi sekali terbang.

Pada 19 Juli 2011, Lion Air menghentikan sementara 13 armada Boeing 737-900ER karena gagal memenuhi On-Time Performance (OTP) minimal 80% yang ditetapkan Dirjen Perhubungan Udara (OTP Lion Air hanya 66,45%—terburuk di antara 6 maskapai utama Januari–April 2011). Pada 18 November 2011, Lion Air bersama Boeing mengumumkan pemesanan 201 pesawat Boeing 737 MAX dan 29 pesawat Boeing 737-900ER (total 230 unit senilai US\$21,7 miliar)—pemesanan tunggal terbanyak oleh satu maskapai komersial. Pada Januari 2012, Lion Air dikenai sanksi Kementerian Perhubungan setelah beberapa pilot dan awak pesawat tertangkap memiliki dan menggunakan narkoba (sabu-sabu dan metafetamin). Lion Air kemudian mendirikan maskapai layanan penuh Batik Air yang mulai beroperasi tahun 2013 dengan Boeing 737-900ER, menandatangani komitmen pembelian lima Boeing 787 Dreamliner (menjadi maskapai Indonesia pertama yang memesan tipe ini setelah Garuda membatalkan pesannya), serta mempertimbangkan Airbus A330 namun akhirnya memilih 787. Pada 11 September 2012, Lion Air dan National Aerospace & Defence Industries Sdn Bhd (Malaysia) menandatangani joint venture mendirikan Malindo Airways (beroperasi Mei 2013) sekaligus JV perawatan pesawat.

Pada 18 Maret 2013, Lion Air menandatangani kontrak pembelian 234 pesawat keluarga Airbus A320 senilai US\$24 miliar (Rp233 triliun) di Prancis, disaksikan Presiden François Hollande. Pada 31 Juli 2015, Lion Air resmi keluar dari INACA karena ketidakcocokan dengan anggota lain. Pada tahun 2016, Lion

Air masuk daftar maskapai bertarif rendah dengan layanan terbaik sedunia versi Skytrax serta meraih dua penghargaan: Kabin Terbaik Kelas Murah dan Kursi Premium Terbaik Kelas Murah.

2.1.1 Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan yang telah diciptakan.

2.1.2 Misi Perusahaan

Dalam mewujudkan visi yang dimiliki, misi dari PT Lion Air Group adalah sebagai berikut;

1. Menjadi perusahaan penerbangan nasional yang tumbuh dan berkembang.
2. Menjadi perusahaan penerbangan sebagai alat penyedia alat transportasi.
3. Implementasi dan standarisasi angkutan udara khususnya operasional dan perawatan pesawat.
4. Meningkatkan daerah pelayanan agar lebih mudah dijangkau oleh konsumen.
5. Menerbangkan sebanyak mungkin pengguna Jasa transportasi udara.
6. Menjadi perusahaan yang mampu bersosialisasi dengan lingkungan.
7. Menjadi perusahaan swasta nasional yang terdepan dalam hal inovasi, efisiensi, dan profesionalisme.

2.1.3 Logo PT Lion Air Group

Untuk memperkenalkan bisnis perusahaannya kepada publik, PT Lion Air Group memilih logo singa terbang agar dapat lebih mudah diingat oleh masyarakat. Selain itu, pemilihan logo ini memiliki filosofi sebagai berikut.



Gambar 2.1 Logo PT Lion Air Group
Sumber: Data Divisi *Corporate Communications*

Filosofi dari logo tersebut adalah singa yang menggambarkan semangat dan keberanian. Pada saat itu founder of Lion Air Group, Rusdi Kirana memiliki bisnis tour and travel kemudian memiliki keberanian dan semangat yang kuat untuk mendirikan bisnis maskapai penerbangan bersama saudaranya. Sayap yang memiliki artis jenis usaha yang dijalankan, yaitu bisnis transportasi udara. Terakhir adalah matahari yang merupakan gambaran dari suatu hal yang menjadi kebutuhan manusia. Dengan semangat dan keberanian yang dimiliki perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi udara hadir untuk memenuhi kebutuhan manusia.

2.1.4 Anak Perusahaan PT Lion Air Group

A. Lion Air

PT Lion Mentari Airlines berdiri pada 15 November 1999 dan pertama kali beroperasi pada 30 Juni 2000 dengan menerbangkan pesawat jenis Boeing 737-200ER rute Jakarta-Pontianak yang mana pada tanggal tersebut pula ditetapkan sebagai hari jadi Lion Air. Pada saat ini, Lion Air dipimpin oleh Rudy Lumingkewas. Dengan kode penerbangan JT, Lion Air mengakomodir perjalanan udara dengan konsep Low Cost Carrier (LCC). Dengan motto “We Make People Fly”, Lion Air mencoba merubah stigma bahwa hanya masyarakat tertentu yang dapat bepergian dengan menggunakan pesawat. Lion Air mewujudkan suatu perjalanan udara di mana masyarakat dari kalangan

apapun dapat terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan keselamatan serta keamanan penerbangan (*safety first*).

B. Wings Air

PT Wings Abadi Airlines mulai beroperasi pada 21 April 2003 dengan menggunakan pesawat jenis ATR 72-500 dan ATR 72-600. Wings Air melayani konsumen untuk terbang ke rute-rute domestik yang memiliki jarak lebih dekat dan singkat, serta singgah di bandara-bandara suatu daerah yang termasuk ke dalam kategori perintis. Saat ini, Wings Air dipimpin oleh Achmad Hasan. Tujuan PT Lion Air Group mendirikan Wings Air adalah sebagai feeder untuk maskapai-maskapai Lion Air Group lainnya sehingga penumpang dapat tetap melanjutkan penerbangan ke rute-rute kecil lainnya dengan menggunakan Wings Air.

Selain itu, yang membuat Wings Air berbeda dengan maskapai lainnya adalah penggunaan armada yang juga lebih kecil, yaitu dengan menggunakan pesawat baling-baling bermesin turboprop sehingga mampu menjangkau bandara yang memiliki landasan atau runway yang lebih pendek.

C. Batik Air

PT Batik Air Indonesia mulai beroperasi pada 3 Mei 2016. Batik Air merupakan maskapai penerbangan di bawah naungan Lion Air Group yang memiliki konsep pelayanan penerbangan full service kepada setiap penumpangnya. Dengan fasilitas in flight entertainment, in flight meals, antar seat yang cukup leluasa, prioritas check-in, prioritas bagasi, dan *business lounge* yang tersedia bagi penumpang kelas bisnis. Saat ini, Batik Air dipimpin oleh Capt. Achmad Luthfie.

Untuk terus memberikan kenyamanan dan rewards dalam bepergian dengan menggunakan pesawat udara, Batik Air memiliki sebuah program untuk para penumpang setianya, yaitu dengan meluncurkan “Batik Frequent Flyer”. Program yang menawarkan sebuah

kemudahan berbagai pilihan dan hadiah di setiap miles-nya pengguna Batik Air.

D. Malindo Air

Malindo Airways Sdn Bhd merupakan maskapai penerbangan milik Lion Air Group yang berbasis di Malaysia, berdiri sejak tahun 2013. Dengan konsep penerbangan yang sama seperti Batik Air, yaitu full service. Saat ini, Malindo Air dipimpin oleh Capt. Mushafiz bin Mustafa Bakrie. Maskapai penerbangan ini melayani penerbangan domestik dan internasional. Penerbangan perdana yang dilakukan dari Kuala Lumpur menuju Kota Kinabalu ini menjadi pembuka bagi Malindo Air untuk terus menambah rute penerbangan. Hingga saat ini, Malindo Air telah melayani 800 penerbangan setiap minggunya menuju lebih dari 40 rute tujuan.

E. Thai Lion Air

Thai Lion Air berdiri sejak tahun 2013, sama halnya dengan Malindo Air, Thai Lion Air merupakan maskapai penerbangan milik Lion Air Group yang berbasis di Thailand. Perbedaan yang dimiliki oleh Thai Lion Air dengan Malindo Air terletak di konsep pelayanan penerbangan yang diberikan. Thai Lion Air mengusung konsep sebagai maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) sama halnya dengan Lion Air dan Wings Air. Saat ini, Thai Lion Air dipimpin oleh Atsawin Yangkiratiwon. Maskapai penerbangan ini melayani rute domestik maupun internasional menuju negara ASEAN seperti Indonesia, Malaysia, Singapore.

F. Super Air Jet

Super Air Jet (PT Super Air Jet Indonesia) adalah maskapai ultra low-cost carrier milik Lion Air Group yang didirikan Rusdi Kirana pada Maret 2021 dan mulai terbang perdana 6 Agustus 2021. Mengusung konsep “maskapai milenial”, Super Air Jet menawarkan tiket super murah tanpa bagasi maupun makanan gratis, fokus pada generasi muda dengan desain modern dan aplikasi pemesanan

kekinian. Hingga November 2025, maskapai ini mengoperasikan 61 Airbus A320-200, melayani 32 destinasi domestik dan satu rute internasional (Kuala Lumpur), dengan hub utama di Jakarta-Soekarno Hatta. Berkat harga yang sangat kompetitif, Super Air Jet kini menjadi pemain LCC terbesar ketiga di Indonesia setelah Lion Air dan Citilink, meski sering mendapat kritik atas tingkat keterlambatan dan layanan minimalis. Slogan resminya: “Fly Super, Save More!”.

2.2 Data Umum PT Lion Air Group

Adapun data umum dari PT Lion Air Group adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Data Umum PT Lion Air Group
Sumber : wikipedia.org/wiki/Lion_Air

Nama Perusahaan	PT Lion Air Group
Nama Maskapai	Lion Air Indonesia
Kode Maskapai (ICAO/IATA)	JT/LNI
Didirikan	15 November 1999; 26 tahun lalu
Mulai beroperasi	30 Juni 2000; 25 tahun lalu
Penghubung	-Jakarta-Soekarno-Hatta -Makassar -Surabaya
Kota fokus	-Batam -Denpasar -Manado -Medan -Yogyakarta-Internasional
Armada	100
Tujuan	47
Perusahaan induk	Lion Air Group
Kantor Pusat	-Lion Air Tower ,Jalan KH. -Hasyim Ashari,Jakarta,Indonesia
Tokoh Utama	-Rusdi Kirana (Ketua) -Kusnan Kirana (Presiden Komisioner)

	-Rudi Lumingkewas (Presiden Direktur)
Situs Web	http://www.lionair.co.id/

Tabel 2.2 Jumlah Pesawat yang Dimiliki PT Lion Air Group
Sumber: Data Divisi *Corporate Communications*

Jenis Pesawat	Konfigurasi
64 Boeing 737-900ER	215 Kursi Kelas Ekonomi
38 Boeing 737-800NG	189 Kursi Kelas Ekonomi
3 Airbus 330-300	440 Kursi Kelas Ekonomi
6 Boeing 737-900ER	12 Kursi Kelas Bisnis dan 168 Kursi Kelas Ekonomi
8 Boeing 737-800NG	12 Kursi Kelas Bisnis dan 150 Kursi Kelas Ekonomi
2 Airbus 330-900NEO	
19 ATR72-500	72 Kursi Kelas Ekonomi
45 ATR72-600	72 Kursi Kelas Ekonomi
26 Cessna	
4 Charter	

Tabel 2.3 Daftar Armada Pesawat Lion Air Per Juli 2025
Sumber: wikipedia.org/wiki/Lion_Air

Pesawat	Beroperasi	Pesanan	Penumpang	Catatan
Airbus A330-300	5	—	440	
Airbus A330-900neo	8	—	436	
Boeing 737-800	23	—	189	

Boeing 737-900ER	58	—	215	Pelanggan Pertama. 2 Pesawat dari Sriwijaya Air.
Boeing 737 MAX 8	—	187	180	
Boeing 737 MAX 9	4	220	Pesanan terdiri dari varian MAX 8 dan 9. Pelanggan pertama untuk varian MAX 9. Semua MAX 8 milik Lion Air telah dialihkan ke Batik Air Malaysia.	
Boeing 737 MAX 10	—	50	230	
Total	99	237		

Tabel 2.4 Registrasi Lion Air
Sumber: wikipedia.org/wiki/Lion_Air

Pesawat	Registrasi
Airbus A330-300	PK-LEF, PK-LEG, PK-LEH, PK-LEK, PK-LEL, PK-LEM, PK-LEW, PK-LDW

Airbus A330- 900neo	PK-LEI, PK-LEJ, PK-LEQ, PK-LER, PK-LES, PK-LET, PK-LEU, PK-LEV
Boeing 737- 800	PK-LJQ, PK-LJR, PK-LJS, PK-LJV, PK-LJW, PK-LJY, PK-LKH, PK-LKJ, PK-LKK, PK-LKP, PK-LKQ, PK- LKV, PK-LKW, PK-LKZ, PK-LOG, PK-LOH, PK-LOI, PK-LOJ, PK-LOP, PK-LOQ, PK-LOR, PK-LOV, PK- LPJ, PK-LPK, PK-LPL, PK-LPO, PK-LQY, PK-LQZ, PK-LSF
Boeing 737- 900ER	PK-LFF, PK-LFG, PK-LFK, PK-LFL, PK-LFO, PK- LFS, PK-LFT, PK-LFU, PK-LFW, PK-LFY, PK-LFZ, PK-LGJ, PK-LGL, PK-LGM, PK-LGO, PK-LGP, PK- LGQ, PK-LGR, PK-LGS, PK-LGT, PK-LGU, PK-LGV, PK-LGW, PK-LGY, PK-LGZ, PK-LHH, PK-LHI, PK- LHJ, PK-LHK, PK-LHL, PK-LHM, PK-LHO, PK-LHP, PK-LHQ, PK-LHR, PK-LHS, PK-LHT, PK-LHU, PK- LHY, PK-LHZ, PK-LJG, PK-LJI, PK-LJZ, PK-LKM, PK-LQR, PK-LQS, PK-LQT, PK-LSH, PK-LSI, PK- LSJ, PK-LSK, PK-LSL, PK-LSM, PK-LSO, PK-LSP, PK-LSR, PK-LSS, PK-LST, PK-LSU, PK-LSV, PK- LSW, PK-LSY, PK-LSZ, PK-LVF
Boeing 737 MAX 8	-
Boeing 737 MAX 9	PK-LRF, PK-LRG, PK-LRH, PK-LRI
Boeing 737 MAX 10	-

2.5 Tabel Daftar Bandar Udara dan Negara tujuan Lion Air

Sumber: wikipedia.org/wiki/Lion_Air

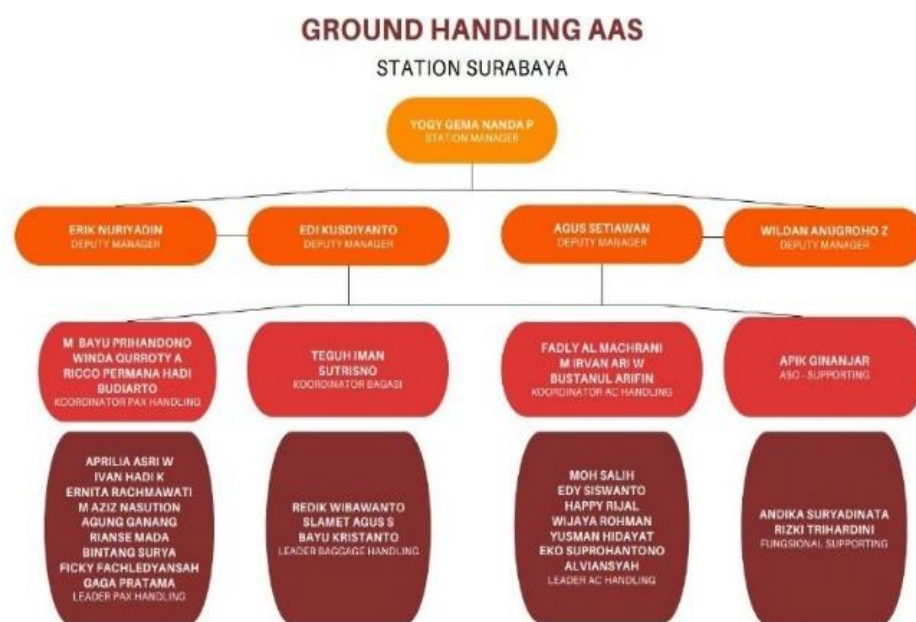
Negara	Kota	Bandara	Catatan
--------	------	---------	---------

 Arab Saudi	Jeddah	Bandar Udara Internasional King Abdulaziz	
	Madinah	Bandar Udara Internasional Pangeran Mohammad bin Abdul Aziz	
 Tiongkok	Guangzhou	Bandar Udara Internasional Baiyun Guangzhou	
	Sanya	Bandar Udara Internasional Phoenix Sanya	
	Wuhan	Bandar Udara Internasional Tianhe Wuhan	
 Indonesia	Kota Ambon	Bandar Udara Pattimura	
	Kota Balikpapan	Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman	
	Kota Banjarmasin	Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor	
	Kota Batam	Bandar Udara Internasional Hang Nadim	
	Bengkulu	Bandar Udara Fatmawati Soekarno	
	Biak Kota, Biak Numfor	Bandar Udara Frans Kaisiepo	
	Kota Denpasar	Bandar Udara Internasional Ngurah Rai	
	Gorontalo	Bandar Udara Jalaluddin	
	Daerah Khusus Ibukota Jakarta	Bandar Udara Internasional Soekarno–Hatta	<u>Penghubung</u>
	Jambi	Bandar Udara Sultan Thaha	
	Kota Jayapura	Bandar Udara Sentani	
	Kota Kendari	Bandar Udara Haluoleo	
	Kota Kupang	Bandar Udara El Tari	
	Kota Makassar	Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin	<u>Penghubung</u>

	Kota Manado	Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi	
	Manokwari (kota)	Bandar Udara Rendani	
	Kota Mataram	Bandara Internasional Lombok	
	Kota Medan	Bandar Udara Internasional Kualanamu	
	Kabupaten Merauke	Bandar Udara Mopah	
	Kota Padang	Bandar Udara Internasional Minangkabau	
	Kota Palangka Raya	Bandar Udara Tjilik Riwut	
	Kota Palembang	Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II	
	Kota Palu	Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufrie	
	Kota Pangkalpinang	Bandar Udara Depati Amir	
	Kota Pekanbaru	Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II	
	Kota Pontianak	Bandar Udara Supadio	
	Kota Semarang	Bandar Udara Internasional Ahmad Yani	
	Kota Surakarta	Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo	
	Kota Sorong	Bandar Udara Domine Eduard Osok	
	Kota Surabaya	Bandar Udara Internasional Juanda	Penghubung
	Kabupaten Belitung	Bandar Udara H.A.S. Hanandjoeddin	
	Kota Tarakan	Bandar Udara Juwata	
	Kota Ternate	Bandar Udara Sultan Babullah	

	Timika (kota)	Bandar Udara Mozes Kilangin	
	Daerah Istimewa Yogyakarta	Bandar Udara Internasional Yogyakarta	
 Malaysia	Pulau Pinang	Bandar Udara Internasional Pulau Pinang	

2.3 Struktur Organisasi Lion Group



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Lion Air Indonesia Stasiun Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya

Sumber: Lion Air Indonesia Stasiun Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

BAB III

PELAKSANAAN OJT 1

3.1 Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 1

3.1.1 Wilayah Kerja

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) I Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan ke unit kerja Airside PT Lion Air Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya di ruang FLOPS.

Flight Operations Simulator adalah fasilitas simulator berbasis komputer atau perangkat lunak yang mensimulasikan operasi penerbangan lengkap, termasuk perencanaan penerbangan (flight planning), komunikasi radio telephony (RT), koordinasi dengan ATC (Air Traffic Control), dan penanganan darurat. Ini bukan full-flight simulator (seperti di CASR Part 60 untuk pilot training), tapi lebih ke procedural simulator untuk operasi darat dan dispatcher.

a) Ruang Lingkup Kerja di *Flops*

1. *Flight Operations Officer* (FOO)

Dalam proses persiapan penerbangan di ruang FLOPS, FOO bertugas sebagai personel yang mempersiapkan dan melaksanakan rangkaian perencanaan penerbangan supaya aman, nyaman, efektif, dan efisien. Perencanaan penerbangan yang dilakukan oleh FOO mencakup mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan terkait penerbangan tersebut seperti flight plan, slot time, weather condition, fuel calculation, loadsheet, passenger and cargo manifest, NOTAM, dan lainnya.

FOO biasanya disebut juga dengan pilot darat dikarenakan memiliki tugas yang berkaitan erat dengan kru penerbang di pesawat. Selain

memberikan briefing kepada pilot, FOO jga perlu berkoordinasi dengan berbagai pihak atau unit lainnya yang berhubungan dengan penerbangan tersebut. Salah satunya adalah dengan ATFM terkait slot time penerbangan agar pesawat bisa berangkat.

2. *Departure Control* (DEPCO)

DEPCO (Departure Control) di FLOPS adalah mengatur dan mengendalikan seluruh proses keberangkatan pesawat udara di bandar udara secara aman, tertib, dan sesuai dengan prosedur penerbangan nasional maupun standar ICAO.

DEPCO bertanggung jawab mulai dari menerima dan membuka Operational Flight Plan (OFP) yang telah dibuat oleh FOO, menyiapkan serta membagikan flight progress strip (strip bay), memberikan informasi ATIS terkini, menyampaikan IFR clearance (clearance delivery), mengatur pushback dan startup engine, memberikan instruksi taxi melalui Ground Control, hingga mengeluarkan line-up dan take-off clearance melalui Tower Control. Apabila terjadi missed approach, go-around, atau pesawat kembali ke bandara asal, DEPCO juga bertugas memberikan instruksi Approach Control serta mengisi log kedatangan. Seluruh aktivitas tersebut dicatat secara rinci dalam Departure Log Book dan strip bay, termasuk waktu pushback, taxi, airborne, serta koordinasi dengan FOO dan pilot apabila terdapat delay, slot time, atau perubahan prosedur.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

A. *FOO (Flight Operations Officer)*

Dalam operasional penerbangan, Flight Operations Officer (FOO) memegang peranan penting sebagai personel yang bertugas merencanakan dan memastikan pelaksanaan penerbangan berlangsung secara aman, nyaman, efektif, dan efisien.

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh FOO diawali dengan proses perencanaan penerbangan yang komprehensif, mencakup penyusunan dan pengumpulan berbagai dokumen penting. Dokumen tersebut meliputi flight plan yang disesuaikan dengan rute dan kondisi operasional, slot time untuk memastikan ketersediaan waktu lepas landas dan mendarat, kondisi cuaca (weather condition) dari origin, en-route, hingga destination, serta perhitungan bahan bakar (fuel calculation) berdasarkan estimasi waktu terbang dan rute alternatif. Selain itu, FOO juga memperhatikan NOTAM (Notice to Airmen) yang memuat informasi penting terkait rute atau bandara yang dilalui.

Dalam pelaksanaannya, FOO berperan sebagai penghubung antara berbagai unit kerja yang terlibat dalam penerbangan, seperti awak pesawat, ATC, AMC, dan ground handling. FOO memberikan briefing langsung kepada pilot sebelum penerbangan untuk menyampaikan informasi operasional secara lengkap, termasuk kondisi cuaca, teknis penerbangan, muatan, dan lainnya.

B. *Departure Control (DEPCO)*

Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (WARR/SUB), proses pelayanan DEPCO yang dilatih di ruang FLOPS persis sama dengan yang diterapkan Lion Air Group (Lion Air, Batik Air, Wings Air) setiap hari. Lion Air mengoperasikan rata-rata 40–60 penerbangan keberangkatan per hari dari Juanda (terutama Terminal 1), sehingga tim DEPCO Lion Air di Operations Control Center (OCC) Juanda dan petugas ramp harus menjalankan prosedur identik. Contoh : Petugas Ramp membawa dokumen loadsheet untuk di isi pada saat melakukan handel pesawat, setelah selesai melakukakn handel dan pesawat sudah mundur, petugas ramp menfoto dokumen loadsheet yang sudah di isi pada saat menghandel pesawat untuk di kirim ke Depco, setelah petugas Depco sudah

menerima form dokumen loadsheet yang sudah diisi oleh petugas ramp. Depco langsung menginput dokumen itu ke web EOPS yang dimiliki oleh Lion, untuk mengetahui:

1. Jam keberangkatan pesawat apakah pesawat tersebut *Delay* atau *On time*
2. Tempat parkir pesawat sebelum mundur
3. Jumlah penumpang dewasa/anak kecil/dan bayi
4. seluruh jumlah berat penumpang dan cargo
5. nama petugas ramp yang menhandel pesawat tersebut
6. dan nama pilot yang mengendarai pesawat tersebut.

Di akhir shift, tim DEPCO Lion Air Juanda menyerahkan Departure Log Book dan strip bay yang sudah terisi ke OCC Lion Air Juanda (gedung operasional di sebelah Terminal 1) untuk arsip dan analisis delay. Prosedur ini identik dengan penyerahan dokumen di akhir sesi FLOP. Oleh karena itu, mahasiswa yang sudah mahir menjalankan peran DEPCO di FLOPS Poltekbang Surabaya sangat mudah beradaptasi dan langsung diterima kerja sebagai staff Departure Control atau ramp controller Lion Air/Batik Air di Bandar Udara Juanda.

3.1.3 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX melaksanakan *On The Job Training* (OJT) I di PT. Lion Air Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Di karenakan terdapat Lion Group Training Center (LGTC), sehingga pelaksanaan OJT efektif di mulai pada 23 Oktober 2025 dengan jadwal lengkap sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jadwal pelaksanaan *On The Job Training*
Sumber: PT Lion Air Bandar Udara Juanda Surabaya

Tanggal	6 Oktober 2025
Tempat	PT.Lion Air Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
Jam Operasional	03.00 – 12.00 (shift pagi)

	12.00 – Last Flight (shift Siang)
--	-------------------------------------

NAMA CANDIDAT	POSISI DIT BULAN 2	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	1-Dec	2-Dec	3-Dec	4-Dec	5-Dec	6-Dec	7-Dec	8-Dec	9-Dec	10-Dec	11-Dec	12-Dec	13-Dec	14-Dec
FRANSISKA SAMPAL CONI DORIS		P	P	S	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P
ALYIAH ABUL LAHYEF		P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P
MARWANUS KESU AND PUTRA		X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S
MUHAMMAD ISHAF FAUZI		X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S	X	P	P	S	S
SATRIANA PAMU SARANI		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
ZENVA SHOPS ALIA NARSANEN		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
ADITYA KESHA ARDHRA		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
AMARU TAMAM MUBIN		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
ANGGI GUNASTITI		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
VELLYNDA HEVY APTA HARTANI		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
FRANCISCO OBERA BUDIN		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
MUHAMMAD GUSMAN MUALIMAHARI		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
SABARU ALPITA SANTI SETIOWATI		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
		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
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	4	4

Gambar 3.4 Jadwal Bulan Oktober-Desember
Sunber: PT Lion Air Bandar Udara Juanda Surabaya

3.2 Tinjauan Teori

3.2.1 Pengertian On Time Performance (OTP)

On Time Performance (OTP) adalah ukuran tingkat ketepatan waktu penerbangan berdasarkan perbandingan antara jadwal keberangkatan atau kedatangan dengan waktu aktual yang terjadi. Industri penerbangan internasional secara umum menggunakan ambang batas keterlambatan ≤ 15 menit dari jadwal (threshold 15 minutes), sebagaimana digunakan oleh ICAO, OAG, dan Cirium. ICAO menjelaskan bahwa performa ketepatan waktu merupakan indikator kunci dalam menilai efisiensi operasional dan kualitas pelayanan suatu maskapai maupun bandara (ICAO, 2020). Laporan OTP oleh OAG (2023) juga menegaskan bahwa penerbangan dianggap “on time” apabila pesawat melakukan off-block atau landing tidak lebih dari 15 menit dari jadwal yang dipublikasikan.

OTP menjadi parameter penting yang sering dijadikan tolak ukur reputasi maskapai. Semakin tinggi nilai OTP, semakin baik persepsi penumpang terhadap pelayanan maskapai. Dalam konteks operasional, indikator ini juga menentukan efisiensi rotasi armada, pemanfaatan slot, dan jadwal kru. Hajko & Badánik (2020) menyebut OTP sebagai elemen strategis dalam pengelolaan operasional karena keterlambatan kecil sekalipun bisa menimbulkan efek berantai (knock-on delay).

3.2.2 Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan (Delay)

Keterlambatan penerbangan dapat dipengaruhi banyak faktor, baik internal maupun eksternal. Studi Pangestu (2021) pada operasi Lion Air menunjukkan bahwa ground time yang terlalu singkat sering menghasilkan turnaround yang tidak optimal, sehingga menyebabkan keterlambatan berturut-turut pada rotasi pesawat. Selain itu, keterbatasan armada dan ketidaksesuaian jadwal block time juga berpengaruh langsung terhadap penurunan nilai OTP.

Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi OTP antara lain:

- 1) **Faktor teknis (technical delay)** — masalah pesawat, maintenance tidak selesai, dan inspeksi tambahan.
- 2) **Faktor operasional bandara** — keterbatasan gate, antrian taxi-out panjang, runway congestion.
- 3) **Faktor manajemen crew** — ketidaksiapan kru, pergantian kru, atau crew duty time limitation.
- 4) **Faktor cuaca** — hujan lebat, wind shear, kabut, dan visibilitas rendah.
- 5) **Faktor penumpang** — boarding lambat, bagasi last-minute, dokumen tidak lengkap.
- 6) **Force majeure** — gangguan keamanan, bencana alam, dan keadaan darurat lainnya.

Hajko & Badánik (2020) menyatakan bahwa sebagian besar keterlambatan terjadi karena hubungan kompleks antara jadwal padat, kurangnya fleksibilitas armada, dan kondisi bandara yang overload.

3.2.3 Dampak OTP Rendah Terhadap Operasional Maskapai dan Penumpang

A. Nilai OTP yang rendah menimbulkan konsekuensi langsung terhadap berbagai aspek operasional:

- 1) Operasional maskapai: jadwal rotasi pesawat terganggu, crew overtime meningkat, biaya tambahan bahan bakar dan parkir pesawat bertambah, serta memicu kemungkinan *knock-on delay* pada penerbangan berikutnya.
- 2) Pelayanan penumpang: meningkatnya tingkat keluhan, potensi kompensasi, serta menurunnya kepuasan dan loyalitas terhadap maskapai.
- 3) Bandara: terganggunya alokasi gate, tumpukan pesawat di apron, dan penurunan efisiensi manajemen layanan darat (ground handling).

B. Dampak Terhadap Penumpang

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 menjadi landasan hukum utama dalam pengelolaan keterlambatan penerbangan (delay management) dan perlindungan hak penumpang.

PM ini mengatur :

a) Kategori keterlambatan penerbangan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 membagi delay ke dalam beberapa kategori, antara lain:

1. Delay karena faktor maskapai (technical, operasi, crew),
2. Delay karena faktor bandara,
3. Delay karena faktor cuaca,
4. Delay karena keadaan kahar (force majeure).

Dokumentasi penyebab delay ini wajib dilaporkan dengan klasifikasi yang benar oleh maskapai.

b) Kewajiban maskapai saat terjadi keterlambatan

Maskapai wajib memberikan layanan sesuai dengan tingkat keterlambatan, antara lain:

1. **30–60 menit:** informasi dan minuman ringan.
2. **1–2 jam:** makanan/minuman.
3. **>3 jam:** kompensasi berupa pengalihan penerbangan atau pengembalian dana.
4. **>6 jam:** kompensasi tambahan sesuai ketentuan.

Ketentuan ini menjadi batasan hukum yang memastikan penanganan keterlambatan dilakukan sesuai standar perlindungan konsumen.

c) Kewajiban pelaporan

Setiap maskapai wajib mencatat, mengklasifikasikan, dan melaporkan data keterlambatan kepada regulator. Data inilah yang biasanya digunakan dalam monitoring OTP oleh otoritas bandar udara, termasuk di Bandara Juanda.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 menjadi dasar bahwa monitoring *On Time Performance* bukan hanya evaluasi operasional internal, tetapi juga bagian dari kewajiban regulatif maskapai dalam menjaga kualitas pelayanan publik.

3.3 Permasalahan

Bagaimana cara memonitoring *On Time Performance* PT. Lion Air Group di Bandara Juanda Internasional Surabaya?

3.4 Penyelesaian Masalah

Langkah pertama yang dilakukan adalah memastikan bahwa seluruh unit terkait segera bergerak begitu pesawat mendarat. Petugas ground handling langsung melakukan proses *marshalling*, menempatkan *chock*, membuka pintu pesawat, dan mengarahkan *passenger step* atau avio bridge untuk mempercepat proses *disembark*. Tim bagasi mulai menurunkan muatan inbound tanpa menunggu instruksi tambahan, agar proses pemindahan bagasi dapat berjalan selaras dengan waktu yang tersedia.

Setelah penumpang sektor sebelumnya turun, tim *cleaning service* memasuki kabin untuk melakukan pembersihan cepat. Pada kondisi delay seperti ini, tim biasanya menerapkan metode *short cleaning* atau pembersihan singkat yang tetap memenuhi standar kebersihan namun dilakukan dalam waktu yang lebih efisien. Pada saat yang sama, kru kokpit dan awak kabin mengganti dokumen operasional dan melakukan pengecekan kabin yang diperlukan.

Di sisi lain, *Loadsheeter* mulai mempercepat proses penyusunan dokumen *loadsheet* dengan memperbarui data muatan begitu mendapat laporan final dari tim ramp. Seluruh alur penyusunan dokumen dilakukan dengan prioritas tinggi karena dokumen tersebut merupakan prasyarat wajib sebelum pesawat dapat melakukan boarding dan *pushback*.

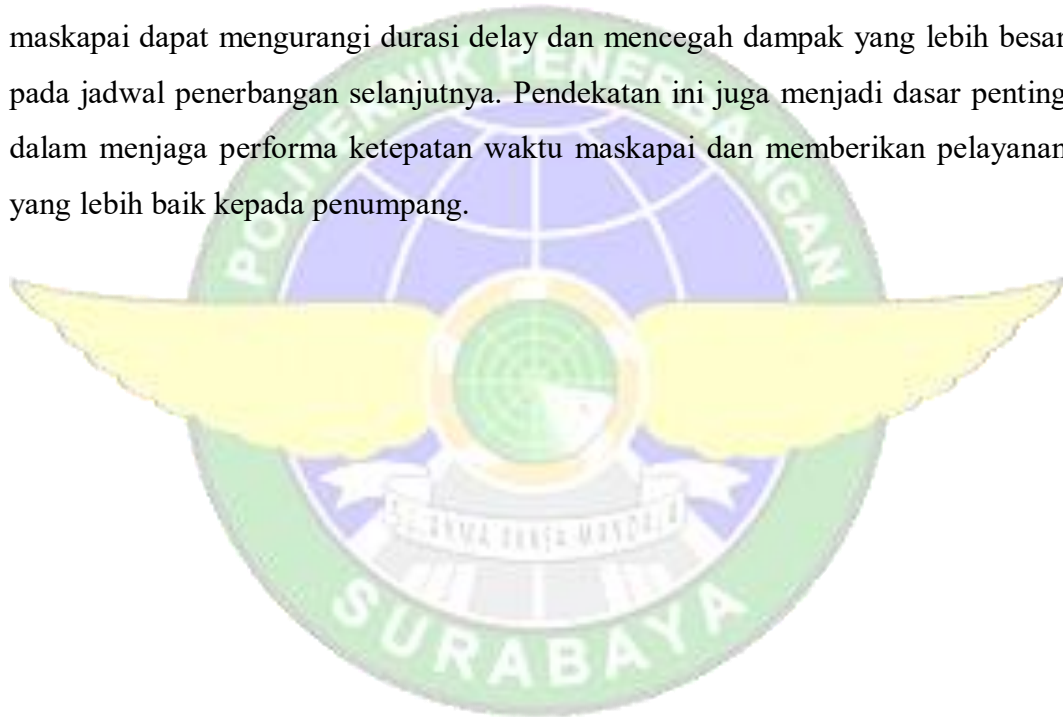
Unit boarding gate juga mengambil langkah cepat untuk mengatur ulang alur penumpang di ruang tunggu. Setelah mendapat konfirmasi bahwa pesawat siap, boarding segera dimulai dengan metode *zoned boarding* atau prioritas berdasarkan posisi tempat duduk untuk mempercepat aliran penumpang masuk ke kabin. Petugas gate memberikan informasi yang jelas kepada penumpang mengenai alasan penundaan untuk mengurangi potensi komplain dan menjaga ketertiban.

Setelah semua penumpang naik, pintu pesawat ditutup dan komunikasi dilakukan dengan *Air Traffic Control* (ATC) untuk mendapatkan izin *pushback*. Koordinasi dilakukan dengan penuh perhatian karena keterlambatan sering kali berpotensi bersinggungan dengan kepadatan traffic di apron maupun taxiway.

Selain penyelesaian instan tersebut, unit operasional juga melakukan *evaluasi internal* untuk mengetahui akar penyebab keterlambatan inbound. Langkah ini biasanya melibatkan Flight Operation Officer (FOO). Evaluasi penting untuk menentukan apakah keterlambatan tersebut disebabkan faktor operasional, cuaca, slot time, atau kendala teknis yang terjadi di bandara asal.

Hasil evaluasi kemudian dicatat dalam laporan OTP harian sebagai bahan analisis mingguan dan bulanan. Data ini berguna untuk menentukan tren keterlambatan dan menyusun strategi pengurangan *late arrival* di masa mendatang.

Dengan adanya proses penyelesaian yang cepat, koordinatif, dan terorganisasi, maskapai dapat mengurangi durasi delay dan mencegah dampak yang lebih besar pada jadwal penerbangan selanjutnya. Pendekatan ini juga menjadi dasar penting dalam menjaga performa ketepatan waktu maskapai dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) 1 yang penulis jalani di Bandara Internasional Juanda

- 1) **Pengalaman Langsung dalam Operasional Penerbangan:** OJT 1 di Bandara Internasional Juanda memberikan pengalaman langsung yang penting dalam memahami proses operasional penerbangan, khususnya terkait monitoring On Time Performance (OTP) maskapai Lion Air.
- 2) **Pemahaman tentang Pencatatan Data:** Melalui OJT 1, diperoleh pemahaman nyata mengenai bagaimana data keberangkatan dan kedatangan dicatat.
- 3) **Pentingnya Koordinasi Antar Unit:** Pengalaman ini memperkuat wawasan mengenai pentingnya koordinasi antar unit dalam menjaga kelancaran operasional penerbangan.
- 4) **Faktor yang Mempengaruhi OTP:** Belajar bahwa faktor seperti late arrival, rotasi pesawat, dan aktivitas turn around sangat berpengaruh terhadap hasil OTP harian.

4.2 Saran

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 1 di PT. Lion Air Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis perlu memberikan saran agar pelaksanaan *On The Job Training* selanjutnya dapat diselenggarakan dengan sebaik mungkin :

- 1) Perlu peningkatan manajemen rotasi pesawat Lion Air
Karena *late arrival* jadi penyebab dominan turunnya OTP, maskapai perlu melakukan evaluasi jadwal rotasi pesawat, terutama pada jam

sibuk. Penjadwalan yang terlalu mepet membuat turnaround tidak realistis dan memicu *reactionary delay*.

2) Optimalisasi koordinasi antar divisi operasional

Keterlambatan dapat diminimalkan jika komunikasi antara *FOO*, ground handling, dan *Air Traffic Controller* (ATC) berlangsung lebih cepat dan tepat. Sistem komunikasi real-time atau briefing singkat sebelum melakukan aktivitas kerja bisa mengurangi miskom dan mempercepat respons.

3) Melakukan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan guna meningkatkan tingkat pelayanan dan koordinasi, sebelum melaksanakan On The Job Training I di lokasi.



DAFTAR PUSTAKA

Girasyitia, G. (2020). *Evaluasi OTP Pesawat Udara*. Neliti.

Hajko, J., & Badánik, R. (2020). *Airline on-time performance management*. Elsevier / ScienceDirect.

ICAO. (2020). *Asia-Pacific ATM Performance Measurement Framework*. International Civil Aviation Organization.

OAG Aviation Worldwide. (2023). *On-Time Performance Report*.

Pangestu, M. R. A. (2021). *Pengaruh Ground Time Maskapai Lion Air terhadap OTP*. Politeknik Penerbangan Surabaya.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.

Wicaksono, B. (2020). *Evaluasi On Time Performance Maskapai Lion Air*. Repository Universitas.



Lampiran 3 Pegawai Katering yang mau memasukkan makanan dan minuman ke dalam pesawat



Lampiran 4 Pegawai porter memasukkan barang ke pesawat secara manual