

**ANALISIS PELAPORAN BAGGAGE HANDLING
IRREGULARITIES MASKAPAI CITILINK DI BANDARA
HALIM PERDANAKUSUMA JAKARTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh :

ALDI PRASETYO
NIT. 30622003

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

**ANALISIS PELAPORAN BAGGAGE HANDLING
IRREGULARITIES MASKAPAI CITILINK DI BANDARA
HALIM PERDANAKUSUMA JAKARTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



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

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS PELAPORAN BAGGAGE HANDLING IRREGULARITIES
MASKAPAI CITILINK DI BANDARA HALIM
PERDANA KUSUMA JAKARTA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025

Oleh :

ALDI PRASEYO

NIT. 30622003

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi salah satu syarat penilaian *On the Job Training* (OJT).

Disetujui oleh :

Manager Service

Y

YOSEPH BAGAS PUTRA
PAMUNGKAS
NIP. 302421

Dosen Pembimbing

Dr. FAOYAN AGUS
FURYANTO, S.Pd. Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001

Mengetahui,
Station Manager Citilink Indonesia
Station Bandar udara Halim Perdana Kusuma Jakarta

AEROPP ARIF WIBOWO
NIP. 500238

HALAMAN PENGESAHAN

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



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya. Laporan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan di Bandar Udara Halim Perdanakusuma 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 tanggungjawabnya selama melaksanakan OJT yang wajib disusun oleh taruna yang melaksanakan OJT dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT), terutama kepada :

1. Bapak Aeropp Arif Wibowo, selaku Station Manager Citilink IndonesiaStation Bandara Halim Perdana Kusuma
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara.
3. Bapak Dr. Faoyan Agus Furyanto, S.Pd. Ing., M.Pd. selaku dosen pembimbing kegiatan *On the Job Training*.
4. Bapak Yoseph Bagas Putra Pamungkas selaku Supervisor.
5. Pada Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Teman-teman *On the Job Training* yang saling mendukung dan berbagi, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak turut membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Tak ada gading yang tak retak. Tentunya karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, kami memohon maaf. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Jakarta, 2025

ALDI PRASETYO
NIT. 30622003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i>	12
1.2.1 Maksud Bagi Kampus	12
1.2.2 Maksud Bagi Taruna/i	12
1.2.3 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i>	13
BAB II.....	14
2.1 Sejarah Singkat.....	14
2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	14
2.1.2 PT. Citilink Indonesia	16
2.2 Data Umum	19
2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia.....	19
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	20
2.5 Visi dan Misi Perusahaan :	20
2.6 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia	21
2.7 <i>Ground Handling</i>	23
2.8 <i>Ticketing</i>	24
2.9 Reservasi.....	24
2.10 Tipe Penerbangan	25
2.11 Jenis Armada.....	25

2.12 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia <i>Station</i> Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	26
2.13 Kebijakan Perusahaan.....	26
BAB III	31
3.1 Informasi.....	31
3.2 Pelayanan Publik	32
3.3 <i>Lost and Found</i>	33
3.4 <i>Barcode</i>	33
BAB IV	34
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	34
4.1.1 Wilayah Kerja.....	34
4.2 Jadwal	40
4.3 Permasalahan	40
4.4 Penyelesaian Masalah.....	41
4.4.1 Pengembangan Website Pelaporan Barang Hilang	41
4.4.2 Sosialisasi dan Edukasi kepada Penumpang	42
4.4.3 Implementasi Solusi dan Dampaknya	42
BAB V	43
5.1 Kesimpulan Permasalahan Bab 4	43
5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT	44
5.3 Saran Permasalahan Bab 4	44
5.4 Saran Pelaksanaan OJT	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	15
Gambar 2.2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	15
Gambar 2.3 Logo Maskapai Citilink.....	17
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim perdanakusuma	20
Gambar 2.5 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	26
Gambar 4.1 Jadwal On the Job Training Bulan Mei.....	40
Gambar 4.2 Jadwal On the Job Training Bulan Juni.....	40
Gambar 4.3 Jadwal On the Job Training Bulan Juni – Juli.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	19
Tabel 2.2 Profil Perusahaan PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma.....	19
Tabel 2.3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia	25
Tabel 2.4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Dokumentasi On the Job Training	47
Lampiran 2 Surat Pengantar <i>On The Job Training</i>	48



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelatihan Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu bentuk konkret pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, yang mencakup aspek Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pemahaman taruna terhadap ruang lingkup profesi sesuai bidang keahliannya, sehingga mampu membentuk karakter individu yang profesional dan siap bersaing di dunia kerja. Dalam konteks kekinian, dinamika global memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penyediaan dan pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia. Peningkatan laju pertumbuhan ekonomi serta jumlah penduduk yang terus bertambah mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi udara. Sejalan dengan hal tersebut, industri penerbangan nasional menunjukkan perkembangan yang pesat, baik melalui optimalisasi infrastruktur bandara yang telah ada maupun melalui pembangunan dan pengembangan bandara baru di berbagai wilayah Indonesia.

Salah satu program studi yang diselenggarakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Program ini dirancang untuk menghasilkan tenaga profesional yang memiliki kompetensi dalam bidang Operasi Bandar Udara dan mampu bersaing di industri penerbangan. Taruna yang menempuh program studi ini dibekali dengan landasan pengetahuan teoretis serta keterampilan praktis yang diperlukan dalam pelaksanaan dan pengelolaan operasional bandar udara. Salah satu komponen esensial dalam kurikulum pendidikan ini adalah pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), yang merupakan kewajiban bagi taruna pada semester V dan VI. Kegiatan OJT dilaksanakan langsung di lingkungan bandar udara sebagai wadah untuk mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses pembelajaran di kelas. Melalui pelatihan ini, taruna diharapkan mampu mentransformasikan teori ke dalam praktik nyata, memperluas wawasan profesional, serta memperoleh

pemahaman yang lebih mendalam mengenai ruang lingkup kerja sesuai bidang keahlian masing-masing.

Perkembangan industri penerbangan tidak dapat dilepaskan dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Masyarakat semakin memilih moda transportasi ini untuk berbagai keperluan, seperti perjalanan bisnis, kegiatan pariwisata, maupun kebutuhan lainnya. Dalam praktiknya, terdapat dua kategori utama penerbangan, yaitu penerbangan komersial dan nonkomersial. Penerbangan komersial merujuk pada layanan transportasi udara yang mengenakan tarif kepada pengguna jasa, sedangkan penerbangan nonkomersial merupakan kegiatan penerbangan yang tidak diperkenankan digunakan untuk pengangkutan berbayar, penyewaan, ataupun kompensasi dalam bentuk apa pun, kecuali telah memperoleh izin khusus dari Kementerian Perhubungan. Aspek keselamatan penerbangan menjadi faktor yang sangat fundamental dalam industri ini. Pemerintah memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan tersebut, antara lain melalui proses sertifikasi pesawat dan pengembangan infrastruktur transportasi udara. Dengan demikian, dibutuhkan upaya konkret untuk meningkatkan mutu, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja yang tinggi dari sumber daya manusia yang terlibat dalam sektor penerbangan.

Melalui pelaksanaan program *On the Job Training* (OJT), taruna/i diharapkan mampu mengintegrasikan pengetahuan teoretis yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung. Selain berfungsi sebagai sarana penerapan ilmu, program ini juga dirancang untuk membekali taruna/i dengan kemampuan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di lapangan. OJT merupakan salah satu metode pelatihan yang strategis dalam mempersiapkan taruna/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara agar memiliki kompetensi manajerial yang tinggi, serta tanggung jawab dalam aspek pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan. Dengan demikian, diharapkan para taruna/i dapat mengaktualisasikan pengalaman yang diperoleh selama OJT sebagai bekal berharga untuk menghadapi dinamika dunia kerja, khususnya di lingkungan instansi yang bergerak di sektor penerbangan.

1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training*

1.2.1 Maksud Bagi Kampus

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

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pelayanan jasa dan membangun pengalaman memasuki industri penerbangan.
4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.2.2 Maksud Bagi Taruna/i

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

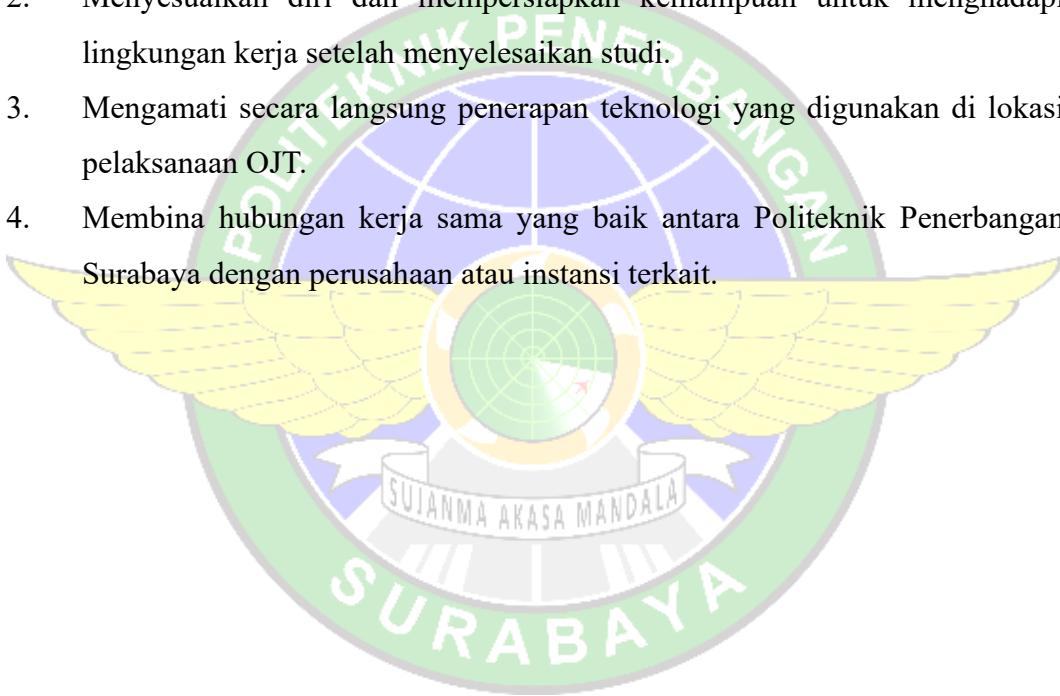
1. Untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada taruna mengenai kondisi nyata di lapangan terkait operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di bandar udara tempat dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT).
2. Memahami peran serta fungsi kerja dari setiap unit dan fasilitas yang ada di bandara lokasi pelaksanaan *On the Job Training*
3. (OJT), khususnya yang berkaitan dengan unit kerja operasional bandara, kegiatan komersial, keamanan penerbangan, serta layanan kargo.
4. Taruna/i diharapkan mampu memahami serta mengenali berbagai permasalahan yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara dalam dunia kerja, sekaligus mengetahui solusi atau langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

5. Mampu bekerja sama dan berkoordinasi secara efektif dengan unit-unit lain yang terkait dalam operasional penerbangan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang mendukung semangat tim (teamwork) serta membentuk pribadi yang disiplin dan memiliki tanggung jawab tinggi.

1.2.3 Manfaat Kegiatan *On the Job Training*

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

1. Memahami kebutuhan pekerjaan di lokasi pelaksanaan OJT.
2. Menyesuaikan diri dan mempersiapkan kemampuan untuk menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi.
3. Mengamati secara langsung penerapan teknologi yang digunakan di lokasi pelaksanaan OJT.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau instansi terkait.



BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

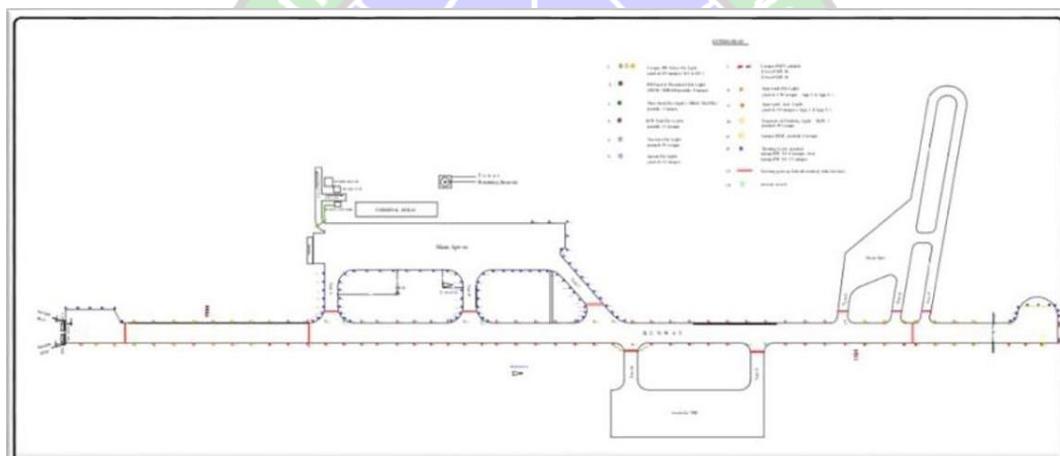
Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan salah satu bandara utama yang terletak di Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia. Penamaan bandara ini merupakan bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional yang berjasa besar dalam sejarah perjuangan kemerdekaan Indonesia. Halim Perdanakusuma dikenal sebagai perintis Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) yang gugur dalam misi diplomatik dan kemanusiaan ke Malaysia pada tahun 1947. Keberanian dan pengabdiannya menjadikannya simbol dedikasi dan pengorbanan dalam dunia kedirgantaraan Indonesia. Saat ini, Bandara Halim Perdanakusuma melayani penerbangan domestik terbatas, penerbangan militer, serta menjadi basis beberapa maskapai niaga dan VIP, sekaligus memiliki nilai sejarah tinggi dalam perkembangan penerbangan nasional.

Lahan yang digunakan untuk pembangunan Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma awalnya merupakan wilayah strategis militer yang dimanfaatkan sejak masa penjajahan Belanda dan Jepang. Pembangunan fasilitas penerbangan dimulai pada masa pendudukan Jepang, kemudian dikembangkan lebih lanjut pascakemerdekaan. Bandara ini awalnya dikenal dengan nama Lapangan Terbang Cililitan. Pada tahun 1952, namanya diubah menjadi “Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma” sebagai bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional dan perintis Angkatan Udara Republik Indonesia yang gugur dalam tugas kenegaraan. Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memiliki kode IATA **HLP** dan kode ICAO **WIHH**, serta dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan PT Angkasa Pura Indonesia. Terletak pada ketinggian sekitar 25 meter di atas permukaan laut (mdpl), bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter

dengan lebar 45 meter, yang mampu menampung pesawat berukuran sedang seperti Boeing 737 dan Airbus A320.



Gambar 2.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta
(Sumber : dokumentasi pribadi)



Gambar 2.2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani berbagai rute penerbangan domestik, terutama menghubungkan Jakarta dengan sejumlah kota besar di Indonesia, seperti Yogyakarta (Bandara YIA), Malang (Bandara Abdulrachman Saleh), Semarang (Bandara Ahmad Yani), Palembang (Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II), dan Solo (Bandara Adi Soemarmo). Beberapa maskapai yang beroperasi di bandara ini antara lain Citilink, Batik Air, dan Susi Air, serta penerbangan VIP dan militer. Sebagai salah satu bandara utama di ibu kota, Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas nasional, pelayanan penerbangan

kenegaraan, serta menjadi bagian penting dalam sistem transportasi udara domestik di Indonesia.

2.1.2 PT. Citilink Indonesia

Perusahaan penerbangan merupakan entitas usaha yang dapat dimiliki oleh pihak swasta maupun pemerintah dan memiliki fokus utama dalam menyediakan layanan angkutan udara bagi masyarakat. Layanan ini dapat diselenggarakan secara berjadwal (*scheduled service*) maupun tidak berjadwal (*non-scheduled service*) sebagaimana dijelaskan oleh R.S. Damardjati (2001). Sementara itu, F.X. Widadi dan A. Suwarno (2001:07) menyatakan bahwa perusahaan penerbangan, atau sering disebut *airlines*, adalah perusahaan yang bertugas untuk menerbitkan dokumen penerbangan guna mengangkut penumpang beserta bagasi, barang kiriman (*cargo*), serta benda pos (*mail*) melalui moda transportasi udara.

Berdasarkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan udara dan bertanggung jawab dalam pengoperasian pesawat untuk mengangkut penumpang maupun kargo. Perusahaan ini juga memiliki wewenang untuk mengeluarkan dokumen penerbangan resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan transportasi udara secara terorganisir dan sistematis menuju destinasi tertentu. Citilink telah mencatat pertumbuhan yang sangat pesat sebagai salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) di Indonesia sejak tahun 2011, khususnya setelah mengoperasikan pesawat Airbus A320 pertamanya dan memulai strategi ekspansi agresif. Langkah ini merupakan bagian dari inisiatif grup Garuda Indonesia untuk meningkatkan daya saing dalam pasar perjalanan dengan segmen tarif rendah (*budget traveler*).



Gambar 2.3 Logo Maskapai Citilink
Sumber : www.citilink.co.id

Secara hukum, PT Citilink Indonesia didirikan sebagai anak perusahaan Garuda Indonesia berdasarkan Akta Notaris Natakusumah Nomor 01 tanggal 6 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian perusahaan ini telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Pada saat pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri dari 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan 33% milik PT Aerowisata. Pada mulanya, operasional Citilink masih berada di bawah pengelolaan Unit Strategis Bisnis (SBU) Citilink milik Garuda Indonesia, menggunakan sertifikat operator penerbangan (AOC) serta nomor penerbangan milik Garuda. Skema ini berlangsung hingga akhirnya Citilink beroperasi secara mandiri sejak Mei 2011.

Sejalan dengan perubahan yang tercatat dalam Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai penyesuaian setoran modal, serta Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan modal tambahan berupa pesawat terbang, struktur kepemilikan saham Citilink mengalami perubahan menjadi 94,3% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 5,7% oleh Aerowisata. Setelah memperoleh izin usaha penerbangan (SIUAU/NB-027) pada tanggal 27 Januari 2012, serta sertifikat operator penerbangan (AOC 121-046) pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012. Pada saat itu, Citilink resmi menggunakan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan call sign "Supergreen". Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group, Citilink berfokus pada layanan penerbangan yang menghubungkan berbagai kota, dengan sistem operasional yang mengutamakan efisiensi dan tarif rendah.

Dengan basis operasional yang terletak di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah berhasil mengembangkan jaringan penerbangannya secara

signifikan. Maskapai ini melayani lebih dari 100 rute penerbangan yang mencakup 47 destinasi, termasuk kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, dan Samarinda. Selain rute domestik, Citilink juga mengoperasikan sejumlah penerbangan internasional ke beberapa negara, antara lain Timor Leste, Malaysia, Tiongkok, Australia, serta Arab Saudi dengan tujuan Jeddah. Ekspansi ini menunjukkan komitmen Citilink dalam memperluas koneksi udara serta memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat domestik maupun internasional.

Sebagai wujud nyata dari komitmen Citilink dalam meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, maskapai ini telah menerima berbagai penghargaan bergengsi sebagai bentuk pengakuan atas pencapaianya. Pada tahun 2017, Citilink dianugerahi penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta *Transportation Safety Management Award* oleh Kementerian Perhubungan. Capaian ini dilanjutkan dengan akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri penerbangan global, SKYTRAX, yang diperoleh selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink juga menerima *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2018, serta meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience Association (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink kembali mendapatkan pengakuan internasional melalui *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*. Berbagai pencapaian ini mencerminkan dedikasi Citilink dalam menjaga standar keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight 7 dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2 Data Umum

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

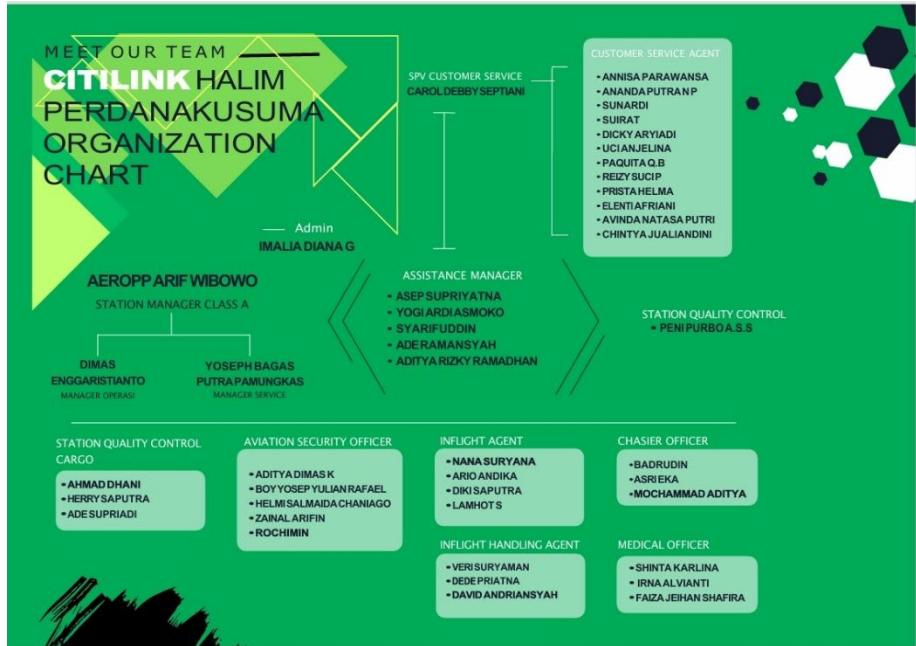
DATA UMUM PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72 600, B737 Classic, dan Freighter B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.2 Profil Perusahaan PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma

PROFIL PERUSAHAAN PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia (Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma)
Alamat	Jl. Halim Perdana Kusuma No.1, RW.9, Halim Perdana Kusumah, Kec. Makasar Kota Jakarta Timur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Nomor Telepon	+62 804 108 0808
Website	www.citilink.co.id

2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Cabang Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta



Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim perdanakusuma
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

2.5 Visi dan Misi Perusahaan :

Visi :

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

Misi :

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

2.6 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia senantiasa berupaya memberikan berbagai bentuk layanan guna menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepuasan penumpang selama melakukan perjalanan udara. Dalam operasionalnya, struktur unit kerja pelayanan penumpang dibagi ke dalam empat bidang utama yang menjadi fokus pelaksanaan layanan secara terpadu dan profesional. Pembagian ini ditujukan untuk memastikan setiap aspek pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar keselamatan serta kenyamanan yang telah ditetapkan, diantaranya :

1. *Passanger Handling*

Penanganan/pelayanan penumpang di suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling menunjang dan melengkapi. Unit kerja atau petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang disebut sebagai Front Liner. Dalam bidang penjualan dan pemasaran :

- a. *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan tempat
 - b. *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan dokumen pasasi dan perhitungan tarif
 - c. *Sales and Marketing*, bertugas dalam hal penjualan dan pemasaran.
- Dalam bidang penanganan penumpang di Bandar Udara :
- d. *Departure Station*, pemberangkatan penumpang bertugas dalam pelayanan
 - e. *Transit dan Transfer Section*, bertugas dalam melayani penumpang yang melanjutkan penerbangan ke tujuan lain, baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat
 - f. *Baggage Handling*, bertugas memberikan pelayanan terhadap bagasi baik bagasi penumpang tiba maupun penumpang berangkat
 - g. *Arrival Section*, bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru tiba

2. Aircraft Handling

Penanganan pesawat di bandar udara adalah unit kerja yang 11 berhubungan langsung dengan kesiapan penerbangan. Unit kerja ini terdiri dari: Flight Operation, adalah bidang operasi penerbangan yang uraian tugasnya antara lain :

- a) *Flight Plan*
- b) *Load and Balance*
- c) *Notice to Airman Ramp Handling*, adalah bidang kerja sebagai berikut:
 - 1) *Marshalling*, bertugas keberangkatan pesawat memandu kedatangan dan Maintenance, bertugas memeriksa dan memelihara kondisi pesawat udara
 - 2) *Fueling/refueling*, bertugas melaksanakan bongkar muat barang
 - 3) *Aircraft cleaning*, bertugas membersihkan kabin
 - 4) *Catering*, bertugas menyediakan konsumsi bagi para penumpang selama penerbangan, namun beberapa perusahaan penerbangan mempercayakan bidang ini kepada mitra perusahaan yang bersedia.

3. In – Flight Service

Bertugas memberikan pelayanan penumpang selama penerbangan berlangsung (in-flight service) yang dilaksanakan oleh awak pesawat yang terdiri dari *cockpit crew* dan *cabin crew*.

Cockpit Crew adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:

- a) *Pilot in Command*, adalah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan.
- b) *First Officer (Co-Pilot)*, adalah asisten penerbang.
- c) *Flight Engineer*, adalah ahli mesin pesawat terbang.

Cabin Crew adalah awak pesawat yang bertugas di kabin untuk memberikan pelayanan bagi penumpang yang terdiri dari :

- a) *Purser/Cabin Super-intendant* adalah pimpinan awak kabin 12

b) *Steward* (Pramugara) dan *Stewardess* (Pramugari) bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan.

4. *Cargo Handling*

Kargo adalah barang-barang kiriman dan benda-benda pos yang diangkut melalui pesawat udara. Penanganan kargo dilaksanakan oleh unit kerja tersendiri. Dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlepas dari perusahaan penerbangan dan pengelola bandar udara.

2.7 *Ground Handling*

Ground Handling adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “*Ground Handling*” berasal dari kata “*Ground*” dan “*Handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. *Handling* berasal dari kata Hand atau Handle yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti Penanganan atau pelayanan (*Service or To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”. Ruang lingkup atau batasan pekerjaan *Ground Handling*, yaitu:

- a) *Pre-Flight Service* Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandar udara asal (*Origin Station*).
- b) *Post Flight Service* Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara tujuan (*Destination*) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama di bandar udara.
- c) *In – Flight Service* Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (*on air*), tanggung jawab ini berada di tangan *Pilot in Command* (PiC) beserta awak kabinnya.

Ground Handling mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yaitu:

- a) *Flight Safety*
- b) *On Time Performance*
- c) *Customer Satisfaction*
- d) *Reliability*

2.8 *Ticketing*

Tiket merupakan dokumen berharga yang wajib dimiliki oleh penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pedawat udara, dokumen tersebut dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan terkait yang bertindak sebagai pengangkut transportasi yang didalamnya tercantum syarat-syarat perjanjian antara penumpang dan pengangkut. Dalam industri penerbangan terdapat dua macam jenis tiket yaitu:

- a) Tiket Manual Tiket yang dibuat dalam bentuk buku, yang berisi peraturan peraturan dan barang-barang apa saja tidak boleh dibawa ketika berada di dalam pesawat.
- b) Tiket Elektronik (e-ticket) Tiket yang dibuat menggunakan sistem komputer dan hanya berupa selembar tiket dan lebih mudah dibawa.

2.9 *Reservasi*

Reservasi secara umum dapat diartikan sebagai penyediaan tempat duduk, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian pendapatan yang optimal. Jadi, pengertian reservasi meliputi seluruh kegiatan perusahaan penerbangan dalam:

- a. Mengelola persediaan tempat duduknya.
- b. Mendistribusikan ke seluruh jaringan penjualanannya.
- c. Pencatatan hasil transaksi pemesanan tempat.

Untuk menangani kegiatan reservasi, industri penerbangan menggunakan suatu sistem yang dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. *Manual Reservation System*, yaitu apabila seluruh atau sebagian besar kegiatannya masih dilakukan dengan cara manual.

- b. *Computerized Reservation System*, yaitu apabila pelaksanaan kegiatan reservasinya dilakukan dengan menggunakan komputer.

Pelayanan permintaan pemesanan tempat meliputi penyediaan tempat bagi penumpang oleh perusahaan penerbangan beserta fasilitas yang diperlukan penumpang berkaitan dengan rencana perjalanannya. Hal-hal yang tercakup dalam kegiatan pelayanan tersebut antara lain:

- a. Proses pemesanan dan penyediaan tempat.
- b. Pemberian informasi tentang jadwal penerbangan.
- c. Harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- d. Persyaratan penerbangan beserta informasi lainnya.

2.10 Tipe Penerbangan

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap dan penerbangan *Charter* atau tidak berjadwal. Penerbangan charter merupakan penerbangan tidak terjadwal. Penerbangan ini melibatkan pesawat yang disewa untuk perjalanan tertentu. Selain itu, perjalanan tersebut bukan bagian dari jadwal biasanya maskapai penerbangan.

2.11 Jenis Armada

Tabel 2.3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320 – 200	39 Unit
Airbus A320 – 900 Neo	10 Unit
Airbus A320 – 200	2 Unit
ATR 72 - 600	7 Unit
Boeing 737 500	8 Unit
Total	66 Unit

2.12 Jadwal Penerbangan Citilink Indonesia Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

Jadwal penerbangan pada maskapai Citilink Indonesia Station Halim Perdana kusuma Jakarta dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut merupakan contoh jadwal penerbangan Citilink Indonesia station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta :

Airline	Flight code	Departure time	Destination	Status	Terminal and gate
Citilink	QG164	12:40	Malang	Landed	Terminal T1 Gate 6
Citilink	QG172	16:55 17:40	Surabaya	Delayed	Terminal T1
Citilink	QG22	17:00	Medan Kuala Namu	Scheduled	Terminal T1
Citilink	QG1998	17:35	Gatot Soebroto	Scheduled	Terminal -
Citilink	QG194	17:40 21:50	Bali (Denpasar)	Delayed	Terminal T1
Citilink	QG170	05:20	Surabaya	Scheduled	Terminal T1
Citilink	QG20	06:45	Siborong-borong	Scheduled	Terminal -
Citilink	QG102	09:40	Yogyakarta International	Scheduled	Terminal -
Also operated by Garuda Indonesia (GA8786)					
Citilink	QG164	12:40	Malang	Scheduled	Terminal -
Citilink	QG9102	13:30	Yogyakarta International	Scheduled	Terminal -
Citilink	QG172	16:55	Surabaya	Scheduled	Terminal -
Citilink	QG22	17:00	Medan Kuala Namu	Scheduled	Terminal -

Gambar 2.5 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Station Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta
Sumber : www.skyscanner.co.id

2.13 Kebijakan Perusahaan

Adapun kebijakan yang telah diberlakukan oleh perusahaan PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

- a. Tiket Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan Peraturan Maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan Peraturan Pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan.

b. *Delay Management*

Ketentuan Delay Management yang telah resmi tertulis dalam PM No. 89 tahun 2015 dan diterapkan oleh perusahaan. Keterlambatan penerbangan terjadwal terdiri sebagai berikut:

1. Keterlambatan penerbangan (flight delayed)
2. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (denied boarding passenger)
3. Pembatalan penerbangan (cancelation off light)

Terdapat 6 Kategori keterlambatan beserta kompensasi yang diberikan, yaitu:

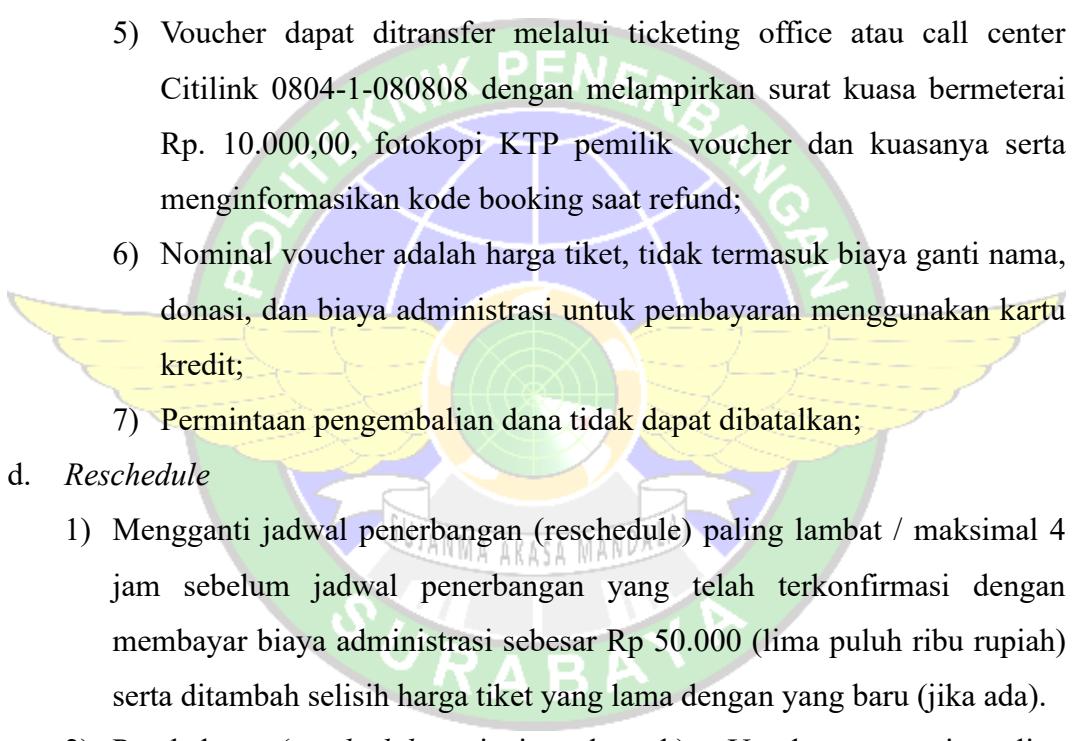
Tabel 2.4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia

Kategori	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1	30 s/d 60 Menit Keterlambatan	Minuman Ringan
2	61 s/d 120 Menit Keterlambatan	Minuman dan Makanan Ringan (<i>Snack Box</i>)
3	121 s/d 180 Menit Keterlambatan	Minuman dan makanan berat (<i>Heavy meal</i>)
4	181 s/d 240 Menit Keterlambatan	Minuman, makanan ringan (<i>Snack box</i>) dan makanan berat (<i>Heavy meal</i>).
5	Lebih dari 240 Menit Keterlambatan	Ganti rugi sebesar Rp. 300.000
6	Pembatalan Penerbangan	Memberi pelayanan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan.

c. *Refund*

Permintaan *refund* dapat dilakukan di tempat pembelian awa, agent, OTA (*Online Travel Agent*) dan *Customer Service*. Adapun syarat dan ketentuan yang diberlakukan PT. Citilink sebagai berikut:

- 1) Masa berlaku voucher adalah 1 (satu) tahun sejak tanggal voucher diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang;
- 2) Voucher tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa voucher. Voucher dapat ditukarkan melalui website resmi Citilink: www.citilink.co.id dan mobile app Citilink;

- 
- 3) Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui travel agent tidak menerima kode OTP melalui email, maka voucher dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan call center Citilink 0804-1080808 dengan melampirkan fotokopi KTP/SIM/lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal. Yang di refund dan menginformasikan kode booking pada saat refund;
 - 4) Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku untuk voucher yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan;
 - 5) Voucher dapat ditransfer melalui ticketing office atau call center Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik voucher dan kuasanya serta menginformasikan kode booking saat refund;
 - 6) Nominal voucher adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit;
 - 7) Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan;
- d. *Reschedule*
- 1) Mengganti jadwal penerbangan (reschedule) paling lambat / maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada).
 - 2) Perubahan (*reschedule*, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi.
 - 3) Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru Biaya administrasi adalah Rp50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga).

- e. Bayi dan Anak – anak
 - 1. Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.
 - 2. Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
 - 3. Harga tiket infant adalah 10% dari harga basic fare dewasa.
 - 4. Harga tiket domestik anak anakan rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.

- f. Ibu Hamil

Ibu hamil diizinkan terbang Bersama Citilink sesuai dengan usia kehamilannya. Ibu hamil berkewajiban untuk memberitahukan kondisi kehamilannya pada saat memesan kursi dan pada saat melapor di konter Check-in. Berikut adalah peraturan terkait kondisi ibu hamil yang berlaku:

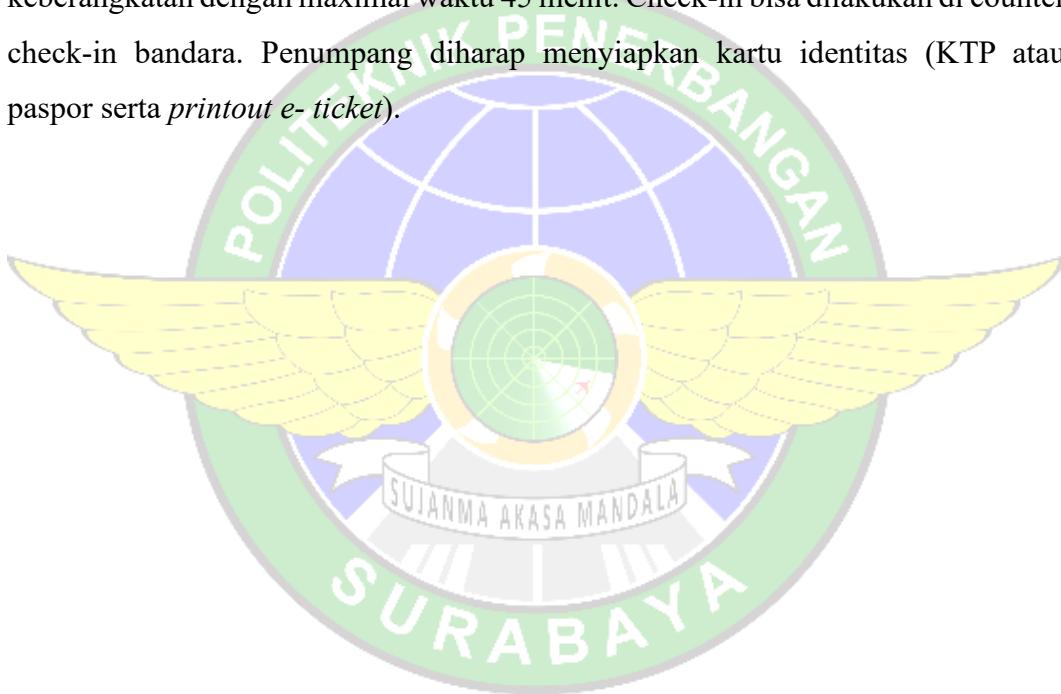
- 1. Dibawah 32 Minggu
 - a) Single atau kembar, normal, tidak ada komplikasi: Tidak dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Tidak mengisi Medical Recommendation Letter.
 - b) Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
- 2. 32 – 36 Minggu
 - a) Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
 - b) Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
- 3. Lebih dari 36 Minggu: Tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan.
 - a) Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
 - b) Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.

g. Penyandang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

h. *Check – in* Citilink

Penumpang harus melakukan check-in setidaknya 3 jam sebelum keberangkatan dengan maximal waktu 45 menit. Check-in bisa dilakukan di counter check-in bandara. Penumpang diharap menyiapkan kartu identitas (KTP atau paspor serta *printout e- ticket*).



BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Informasi

Sistem dan prosedur kerja Unit Informasi di lingkungan bandar udara didasarkan pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 7 Tahun 2008 tanggal 12 Februari 2008. Dalam peraturan tersebut, Unit Informasi berada di bawah koordinasi Seksi Keamanan dan Keselamatan Penerbangan serta Unit Terminal dan Penerangan. Unit ini memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional bandara karena secara langsung berinteraksi dengan para pengguna jasa kebandarudaraan. Salah satu bentuk layanan informasi yang disediakan adalah *Flight Information Display System* (FIDS), yaitu perangkat monitor digital yang menyajikan informasi terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan penerbangan.

FIDS menjadi bagian integral dari Unit Informasi dan berfungsi sebagai media penyampaian informasi penerbangan secara real time kepada penumpang. Dalam pelaksanaannya, Unit Informasi juga bekerja sama dengan Unit *Terminal Inspection Services* (TIS), yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan pemantauan, pengawasan, serta memastikan seluruh fasilitas terminal bandara berfungsi dengan baik. Bila ditemukan adanya gangguan atau kerusakan pada fasilitas, maka tindakan korektif segera diambil melalui proses inspeksi dan perbaikan. Fasilitas yang termasuk dalam pengawasan harian meliputi area check-in, suhu pendingin ruangan (AC), antrean konter check-in, perangkat x-ray, ban berjalan (*conveyor belt*), FIDS, serta layanan komputer dan *internet corner*. Pemeriksaan ini dilakukan secara rutin setiap hari guna memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan standar *level of service* dapat dipertahankan dengan optimal.

3.2 Pelayanan Publik

Pelayanan secara umum merupakan segala bentuk aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui layanan ini, kebutuhan serta harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan lebih baik. Pelayanan juga dapat diberikan kepada individu lain sebagai bentuk bantuan yang mereka perlukan. Dengan adanya bantuan tersebut, seseorang dapat lebih mudah mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

Menurut beberapa ahli, pelayanan berkaitan erat dengan usaha atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan individu maupun organisasi. Elemen penting dalam pelayanan mencakup tindakan, interaksi antar manusia, komunikasi, serta pemenuhan kebutuhan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu layanan secara lisan, tulisan, dan tindakan.

1. Layanan Lisan Layanan ini diberikan secara langsung melalui komunikasi verbal oleh petugas yang bertanggung jawab di bidang hubungan masyarakat (humas), layanan informasi, serta bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada pihak yang membutuhkan.
2. Layanan Tulisan Jenis layanan ini menjadi salah satu bentuk yang paling dominan dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi jumlah maupun peranannya. Layanan tertulis dinilai lebih efisien, terutama untuk kebutuhan jarak jauh karena dapat menghemat biaya. Agar layanan ini efektif dan memuaskan, kecepatan dalam pengolahan, penyelesaian, serta pengiriman dokumen menjadi faktor penting yang harus diperhatikan.
3. Layanan Tindakan Layanan ini umumnya dilakukan oleh masyarakat dari kalangan menengah ke bawah. Oleh karena itu, keterampilan dan keahlian petugas yang melaksanakan layanan ini sangat berpengaruh terhadap hasil pekerjaan yang diberikan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dijelaskan bahwa :

- a. Standar pelayanan yang dimaksud mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara.
- b. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara;
- c. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan.

3.3 Lost and Found

Lost and Found adalah sistem atau layanan yang bertujuan untuk mengelola barang-barang yang hilang dan ditemukan di suatu tempat, seperti bandara, stasiun, pusat perbelanjaan, dan fasilitas umum lainnya. Menurut International Air Transport Association (IATA), layanan *Lost and Found* di bandara berfungsi untuk membantu penumpang dalam menemukan barang mereka yang tertinggal atau hilang selama perjalanan udara.

3.4 Barcode

Scan Barcode atau *QR Code (Quick Response Code)* adalah kode matriks dua dimensi yang dapat dipindai menggunakan perangkat smartphone. *QR Code* ini digunakan untuk menghubungkan pengguna ke informasi digital secara instan

Barcode umumnya digunakan pada aplikasi *database* dimana pada *barcode* hanya memuat indeks *database*, menghubungkan database yang memuat informasi lebih lengkap (ABD GHOFUR, 2020). Pelayanan *customer service* berupa scan barcode ini merupakan langkah alternatif yang dapat dilakukan oleh pengelola bandar udara karena lebih efisien dan tidak membutuhkan penyediaan inventaris yang terlalu mahal

BAB IV

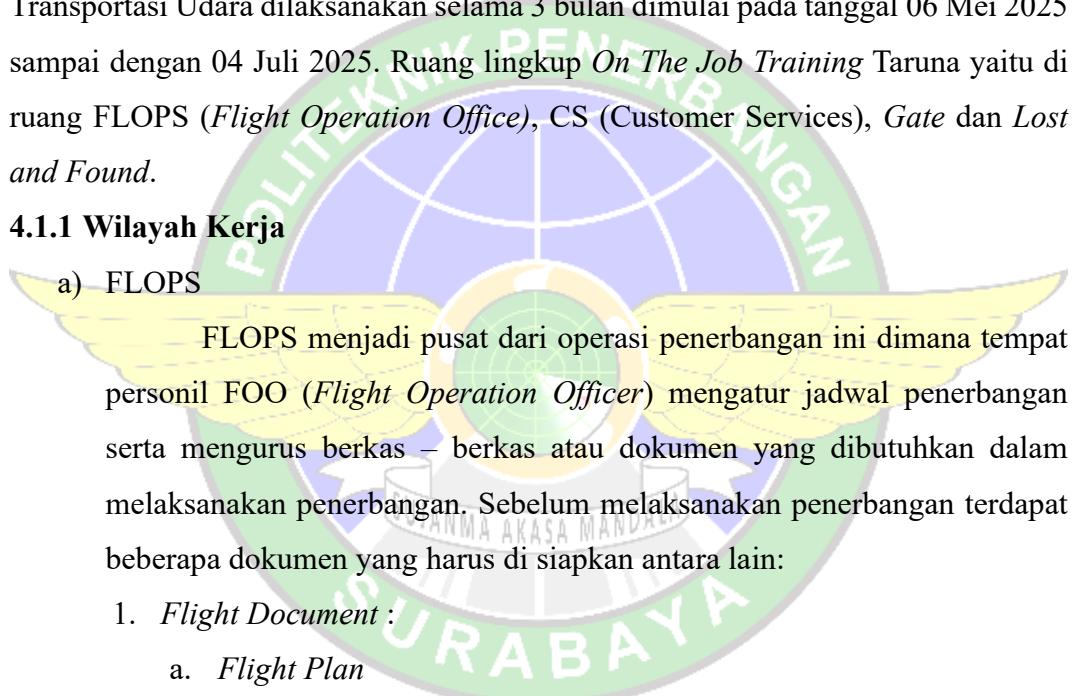
PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training*

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu di ruang FLOPS (*Flight Operation Office*), CS (Customer Services), Gate dan *Lost and Found*.

4.1.1 Wilayah Kerja

a) FLOPS



FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO (*Flight Operation Officer*) mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain:

1. *Flight Document* :
 - a. *Flight Plan*
 - b. *Notam*
 - c. *Flight Clearance*
 - d. MEL (*Minimum Equipment List*) dan CDL (*Configuration Devition List*)
 - e. *Weather Report*
 - f. *Notoc*
 - g. *Flight Approval*
 - h. *Gendec/Manifest*

2. *Route Manual* :

- a. *Aerodrome Information*
- b. *Regulation Book*
- c. *Route Facility Chart*

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, penyortiran *flight plan*, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Halim Perdama kusuma memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.

b) *Costumer Service*

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau complain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan. *Customer Service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian seat pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.

c) *Check-in Counter*

Check-in counter merupakan titik pertama di mana penumpang melakukan proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang

dapat memeriksa bagasi mereka memastikan bahwa barang yang dibawa aman dengan security question tidak ada barang berharga maupun berbahaya sebelum penyerahan bagasi, menerima boarding pass dan dilakukan proffiling sesuai identitas penumpang, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Selain itu *Check-in* counter juga melayani penanganan bagi penumpang yang membawa security items/ senjata api yaitu dengan proses sebagai berikut:

1. Melakukan pelaporan pada petugas check in counter
2. Pembuatan kwitansi dan melaporkan ke aviation security ground handling
3. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan dan pengosongan senjata dengan melakukan penembakan ke sand gun box.
4. Apabila senjata sudah kosong, akan dipacking untuk dimasukkan kedalam envelope security items.
5. Aviation security akan meminta surat kepemilikan senjata, nomor senjata, serta kartu identitas penumpang.
6. Jika seluruh proses dinyatakan telah selesai, senjata akan dimasukkan ke OOG (*Out Of Gauge*) untuk disalurkan ke aviation security di airside untuk dimasukkan kedalam security items container yang ada di pesawat dan selanjutnya aviation security akan melaporkan ke PIC (*Pilot in Comand*).

Check-in counter juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On The Job Training* di *Check-in* counter, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan self check in yaitu

sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses *check in mandiri* untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan. Selain itu PT. Citilink juga memberikan fasilitas *check – in online* melalui website yang telah disediakan. Website tersebut dapat di akses melalui www.citilink.co.id atau dapat melakukan scan barcode yang telah tertempel dia area *check – in counter*.

d) Gate

Saat proses digate di bandara, penumpang akan menjalani sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan *X-ray* untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di gate juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat.

Selama proses digate, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus. Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital.

Selain fasilitas penunjang yang diberikan pihak bandara yang telah disebutkan ada juga fasilitas yang disediakan oleh pihak maskapai berupa *Baggage Test Unit* (BTU) yang mana berfungsi untuk menimbang berat dan dimensi bagasi cabin. Bertujuan agar para penumpang dapat memeriksa

barang bawaannya sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan maskapai dengan bagasi cabin maksimal 1 per penumpang sesuai aturan berat dan dimensi yang bisa di test terlebih dulu melalui *Baggage Test Unit* (BTU) jika lebih dari satu atau tidak sesuai maka akan dilakukan sweeping bagasi dengan biaya Rp. 250.000/koli. Proses digate juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Selama melaksanakan *on the job training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping* bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu ground time yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di kompartemen pesawat.

e) *Lost and Found*

Lost and found di bandara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *lost and found* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *lost and found* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya.

Setelah menemukan barang yang hilang, petugas *lost and found* akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *lost and found* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan

di kemudian hari. Proses lost and found di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin.

f) *Ground Handling*

Ground handling merupakan seperangkat layanan yang diselenggarakan untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan, baik pada fase sebelum keberangkatan maupun setelah pesawat mendarat. Fungsi utama dari layanan ini mencakup sejumlah kegiatan penting, seperti penanganan bagasi, pelayanan kepada penumpang, serta penanganan terhadap pesawat. Unit ground handling memegang tanggung jawab utama dalam menjamin kelancaran dan keselamatan persiapan penerbangan, termasuk proses bongkar muat bagasi secara tepat waktu serta pengelolaan kargo dan penumpang agar dapat tiba di tujuan dengan aman. Di samping itu, ground handling juga memiliki kewenangan dalam pengelolaan, pemeliharaan, dan perbaikan peralatan pendukung di darat, seperti kendaraan pengisian bahan bakar dan tangga pesawat, guna mendukung efisiensi dan keselamatan dalam proses operasional penerbangan.

Di samping aspek logistik, layanan *ground handling* juga mencakup dimensi penting terkait keamanan operasional di lingkungan bandara. Unit ini memiliki peranan strategis dalam menjamin keamanan kawasan operasional bandara serta penerapan prosedur keamanan sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam pelaksanaan kegiatan *On The Job Training (OJT)*, fungsi ground handling dioperasikan oleh PT. Gapura Angkasa, yang bekerja sama secara intensif dengan maskapai penerbangan, termasuk Citilink, guna memastikan bahwa setiap tahapan operasional penerbangan terlaksana secara efisien dan sesuai dengan ketentuan keselamatan yang telah ditetapkan.

Melalui pelaksanaan OJT, para peserta memperoleh pengalaman langsung mengenai berbagai aspek teknis di lapangan, mulai dari penanganan bagasi, layanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus (*special passengers*), hingga prosedur penanganan terhadap pesawat udara.

Dengan pelaksanaan tugas yang teliti dan penuh tanggung jawab, *ground handling* berkontribusi secara signifikan terhadap terciptanya perjalanan udara yang aman, nyaman, serta mendukung kelancaran operasional maskapai penerbangan secara keseluruhan.

4.2 Jadwal

Berikut merupakan jadwal *On the Job Training* yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma Jakarta dimulai dari tanggal 06 Mei 2025 s/d 04 Juli 2025 :

NAMA	28-May	29-May	31-May	01-Jun	02-Jun	03-Jun	04-Jun	05-Jun	06-Jun	07-Jun	08-Jun	09-Jun	
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S	
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S	
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	

Gambar 4.1 Jadwal On the Job Training Bulan Mei

Sumber : Dokumentasi Pribadi

NAMA	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun	16-Jun	17-Jun	18-Jun	19-Jun	20-Jun	21-Jun	
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S	
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S	
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	

Gambar 4.2 Jadwal On the Job Training Bulan Juni

Sumber : Dokumentasi Pribadi

NAMA	23-Jun	24-Jun	25-Jun	26-Jun	27-Jun	28-Jun	29-Jun	30-Jun	01-Jul	02-Jul	03-Jul	04-Jul	
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S	
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S	
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P	

Gambar 4.3 Jadwal On the Job Training Bulan Juni – Juli

Sumber : Dokumentasi Pribadi

4.3 Permasalahan

Seiring berkembangnya era digital, banyak proses layanan publik yang bertransformasi menjadi sistem berbasis teknologi informasi. Namun, dalam kenyataannya, tidak semua penumpang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan

tersebut, terutama pada layanan pelaporan barang hilang di maskapai Citilink di Bandara Halim Perdanakusuma.

Permasalahan yang sering terjadi adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelaporan barang hilang. Penumpang yang kehilangan barang sering kali mengalami kebingungan, baik karena tidak menemukan petugas yang dapat membantu secara langsung, maupun karena tidak mengetahui bahwa pelaporan seharusnya dilakukan melalui sistem tertentu yang mungkin telah tersedia namun tidak tersosialisasikan dengan baik.

Beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain:

- Penumpang tidak mengetahui ke mana harus melapor jika kehilangan barang di pesawat atau area maskapai.
- Tidak tersedia sistem digital yang mudah diakses untuk pelaporan mandiri secara online.
- Kurangnya petunjuk atau informasi prosedur pelaporan di area kedatangan atau customer service maskapai.
- Tidak semua penumpang familiar dengan prosedur digital yang sudah ada, atau belum ada pelatihan/sosialisasi yang diberikan secara merata.

Permasalahan ini tentu berdampak pada menurunnya kepuasan penumpang terhadap pelayanan maskapai, serta menyulitkan proses pencarian dan penanganan barang hilang secara cepat dan efisien.

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk menjawab tantangan dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka solusi yang ditawarkan adalah::

4.4.1 Pengembangan Website Pelaporan Barang Hilang

Solusi utama yang diajukan adalah dengan merancang dan mengembangkan sistem pelaporan barang hilang berbasis website yang dapat diakses oleh penumpang secara mandiri melalui perangkat pribadi (smartphone, tablet, laptop). Website ini dirancang agar mudah digunakan oleh semua kalangan dengan tampilan antarmuka yang ramah pengguna dan dilengkapi dengan fitur-fitur seperti:

- Formulir pelaporan barang hilang secara online

- Informasi kontak dan petunjuk pelaporan
- Status pelacakan laporan
- Data arsip laporan dan tindak lanjut
- Integrasi dengan sistem maskapai dan bagian lost & found bandara

Website ini bertujuan untuk mempermudah proses pelaporan dan mempercepat penanganan oleh pihak terkait sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan kepada penumpang.

4.4.2 Sosialisasi dan Edukasi kepada Penumpang

Selain menyediakan sistem berbasis web, penting pula dilakukan upaya sosialisasi dan edukasi kepada penumpang agar mereka mengetahui dan memahami cara menggunakan sistem pelaporan digital yang telah disediakan. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti:

- Spanduk dan banner digital di area kedatangan bandara dan ruang tunggu
- Poster informasi di dekat konter layanan maskapai Citilink
- Petunjuk singkat (QR code) untuk langsung mengakses website pelaporan
- Media sosial dan situs resmi Citilink
- Pengumuman melalui awak kabin sebelum mendarat, sebagai bagian dari informasi penting bagi penumpang

Sosialisasi yang tepat akan membantu penumpang merasa lebih nyaman dan siap dalam menghadapi situasi kehilangan barang tanpa kebingungan, serta mempercepat proses pemulihan barang yang hilang.

4.4.3 Implementasi Solusi dan Dampaknya

Dengan adanya sistem pelaporan berbasis website serta upaya sosialisasi yang tepat, diharapkan dapat memberikan dampak positif sebagai berikut:

- Meningkatkan kepuasan penumpang terhadap pelayanan maskapai
- Menurunkan angka keluhan akibat barang hilang yang tidak tertangani
- Mempermudah pihak maskapai dalam mengelola laporan secara sistematis

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Permasalahan Bab 4

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa permasalahan pelaporan barang hilang di maskapai Citilink Bandara Halim Perdanakusuma merupakan isu yang cukup signifikan dan berdampak langsung terhadap kepuasan serta kenyamanan penumpang. Meskipun saat ini dunia telah memasuki era digitalisasi, namun tidak semua aspek layanan publik, khususnya dalam lingkup pelayanan maskapai penerbangan, telah mampu menyesuaikan diri secara optimal. Salah satu contoh nyata adalah belum tersedianya sistem pelaporan barang hilang yang terintegrasi dan mudah diakses oleh penumpang secara digital.

Penumpang yang kehilangan barang di area pesawat atau wilayah operasional maskapai masih menghadapi berbagai kendala dalam proses pelaporan. Mulai dari ketidaktahuan mengenai prosedur, tidak adanya informasi yang jelas, hingga ketergantungan pada pelaporan manual yang memakan waktu. Kondisi ini diperparah oleh kurangnya upaya sosialisasi dari pihak maskapai atau pengelola bandara mengenai bagaimana penumpang dapat mengakses layanan tersebut, baik secara daring maupun luring.

Untuk menjawab tantangan tersebut, solusi yang diajukan dalam penelitian ini adalah dengan mengembangkan sistem pelaporan barang hilang berbasis website yang dapat digunakan secara mandiri oleh penumpang melalui perangkat elektronik masing-masing. Website ini diharapkan dapat menjadi platform pelaporan yang cepat, efektif, dan efisien, serta menjadi jembatan antara penumpang dengan pihak maskapai atau petugas lost and found. Dengan adanya sistem ini, proses pelaporan tidak hanya menjadi lebih terstruktur, tetapi juga dapat dipantau progresnya secara langsung oleh pelapor.

Namun, keberadaan sistem digital saja tidak cukup. Diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi yang menyeluruh kepada penumpang agar mereka mengetahui dan memahami cara menggunakan sistem pelaporan yang baru tersebut. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media informasi seperti

poster, banner digital, QR code, media sosial, hingga pengumuman langsung di dalam pesawat oleh awak kabin. Hal ini penting agar semua kalangan penumpang, baik yang melek teknologi maupun yang belum terbiasa, dapat mengakses layanan pelaporan dengan mudah dan percaya diri..

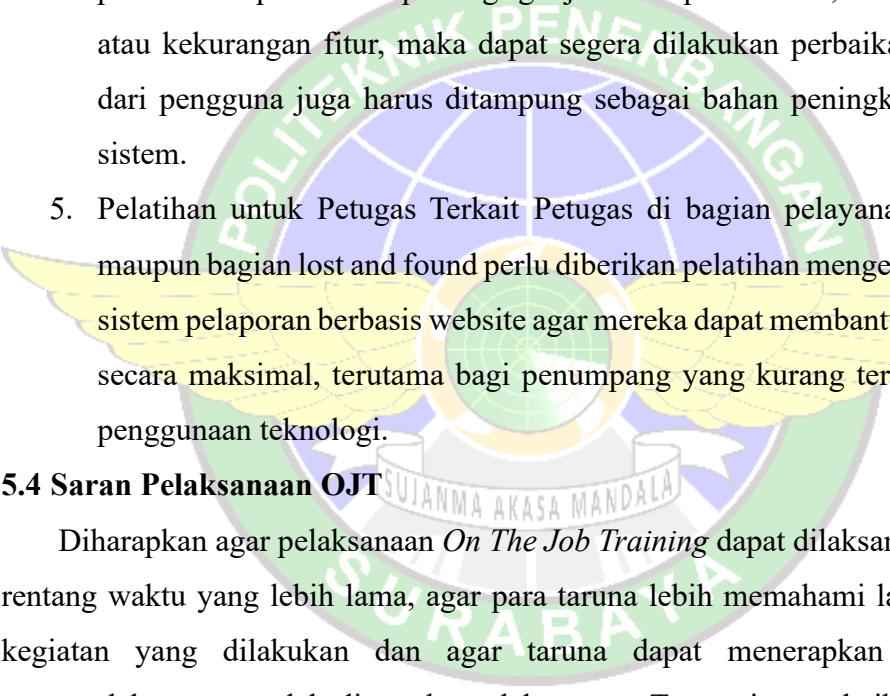
5.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan kegiatan *On the Job Training*, penulis menjadi lebih mengenal lingkungan kerja yang sesungguhnya, dikarenakan penulis sering melakukan praktik lapangan. Hal ini menjadikan penulis mendapatkan wawasan terhadap ilmu dan pengetahuan yang belum pernah didapat selama menjalani Pendidikan di Kampus. Disamping itu, penulis terdorong menjadi inividu yang kompeten dan mampu bersaing karena selama melaksanakan *On the Job Training* mendapatkan sertifikat kompetensi sesuai Standar Nasional dan Internasional.

5.3 Saran Permasalahan Bab 4

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan serta solusi yang telah diusulkan dalam bentuk pengembangan website pelaporan barang hilang dan strategi sosialisasinya, maka penulis memberikan beberapa saran agar sistem yang dirancang dapat berjalan secara optimal dan memberikan dampak positif yang maksimal terhadap pelayanan maskapai. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Kolaborasi Antara Maskapai dan Pengelola Bandara Pihak maskapai, dalam hal ini Citilink, disarankan untuk bekerja sama secara intensif dengan pengelola Bandara Halim Perdanakusuma agar integrasi sistem pelaporan barang hilang berbasis website dapat diterapkan secara menyeluruh, termasuk dalam hal penyediaan infrastruktur, akses jaringan internet, serta lokasi penempatan informasi dan sosialisasi sistem.
2. Penyediaan Fitur yang Mudah Dipahami dan Ramah Pengguna Website yang dikembangkan perlu mengedepankan prinsip user-friendly, dengan tampilan sederhana dan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh semua kalangan. Penambahan fitur seperti pilihan bahasa (Indonesia dan Inggris), form pelaporan yang jelas, serta sistem notifikasi dapat meningkatkan efektivitas sistem dan kenyamanan pengguna.

- 
3. Sosialisasi yang Konsisten dan Menyeluruh Sosialisasi harus dilakukan secara konsisten, tidak hanya pada tahap awal peluncuran sistem. Sosialisasi juga perlu menjangkau seluruh titik layanan maskapai, seperti konter check-in, ruang tunggu, area pengambilan bagasi, hingga di dalam pesawat melalui pengumuman atau video singkat. Edukasi digital kepada penumpang perlu diprioritaskan agar sistem benar-benar digunakan dan dimanfaatkan dengan baik.
 4. Monitoring dan Evaluasi Berkala Diperlukan sistem monitoring dan evaluasi berkala terhadap website pelaporan dan respon pelayanan dari pihak maskapai. Hal ini penting agar jika terdapat keluhan, hambatan teknis, atau kekurangan fitur, maka dapat segera dilakukan perbaikan. Feedback dari pengguna juga harus ditampung sebagai bahan peningkatan kualitas sistem.
 5. Pelatihan untuk Petugas Terkait Petugas di bagian pelayanan pelanggan maupun bagian lost and found perlu diberikan pelatihan mengenai cara kerja sistem pelaporan berbasis website agar mereka dapat membantu penumpang secara maksimal, terutama bagi penumpang yang kurang terbiasa dengan penggunaan teknologi.

5.4 Saran Pelaksanaan OJT

Diharapkan agar pelaksanaan *On The Job Training* dapat dilaksanakan dengan rentang waktu yang lebih lama, agar para taruna lebih memahami lagi tugas dan kegiatan yang dilakukan dan agar taruna dapat menerapkan solusi dari permasalahan yang telah ditemukan oleh taruna. Taruna juga sebaiknya dibekali dengan matang sehingga sebelum melaksanakan OJT taruna mengetahui ruang lingkup mana saja yang nantinya akan dimasuki pada saat melaksanakan *On The Job Training*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman *On the Job Training* (OJT) MTU. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2024.

Damardjati, R. (2001). Tinjauan Perusahaan Penerbangan.

F.X Widadi, A. S. (2001). Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara. Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (n.d.).

Meilani, S. (2022). Studi Implementasi Flight Information Display System (FIDS) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2913-2930.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 30 Tahun 2021. Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara

Presiden Republik Indonesia. (2009). UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Vol. 2, Issue 5, p. 255).

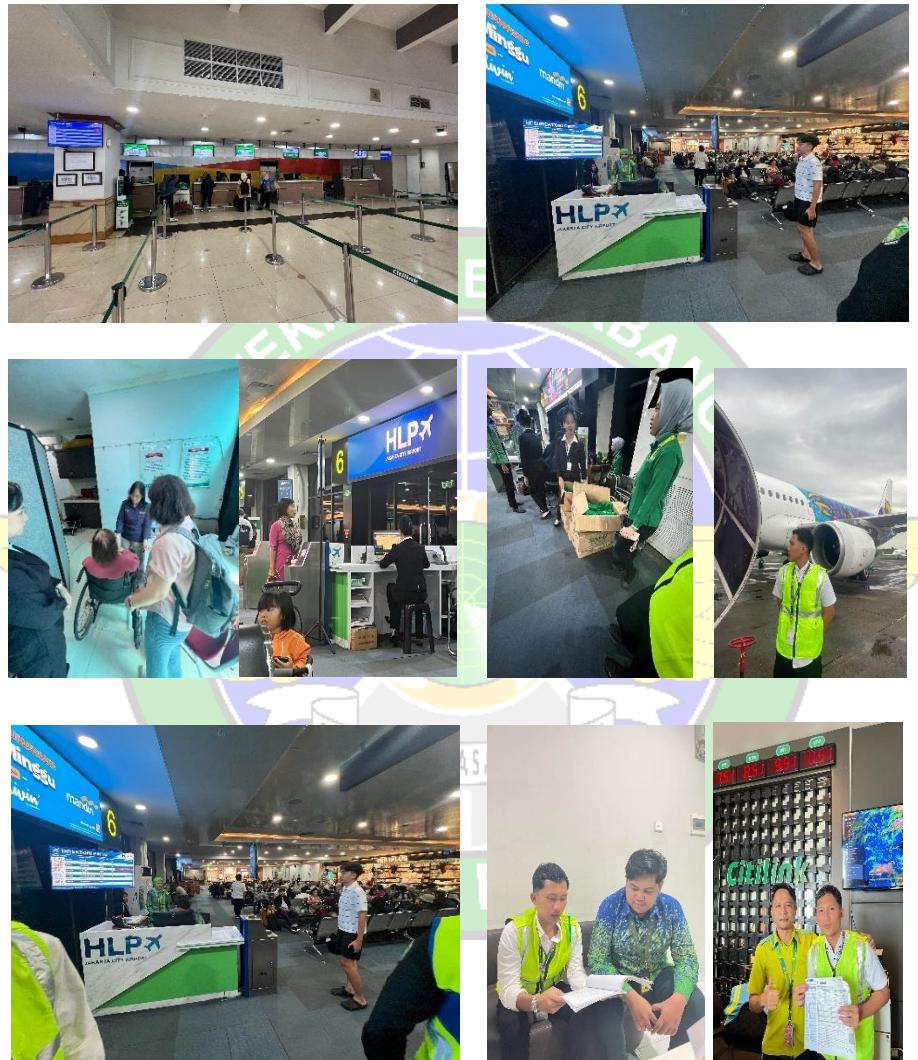
Sumber Internet:

<https://citilink.co.id/>

<https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/bandara/197>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Dokumentasi On the Job Training



Lampiran 2 Surat Pengantar *On The Job Training*



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BAGIAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**



Jl. Jemur Andayani IV
Surabaya – 60236

Telepon : 031-8410871
031-8472936

Email : mail@poltekbangsby.ac.id
Web : www.poltekbangsby.ac.id

Nomor : SM.106/2/3/Poltekbanq.Sby/2025

Surabaya, 2 Mei 2025

Klasifikasi : Biasa

Lampiran : Satu lembar

Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma

Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT. Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya dan Plt. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025, dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut, kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/i OJT sebagai berikut:

- a. Penerbitan Pass Bandara dalam rangka kegiatan operasional di *Air Side* Bandara (jika diperlukan);
 - b. Memberikan informasi terkait Nama dan Nomor Rekening Pembimbing Supervisor On The Job Training (OJT), dengan ketentuan 1 (satu) Supervisor OJT untuk 2 (dua) Mahasiswa/i atau menyesuaikan kondisi di lapangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003

Tembusan :

Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

"Turuskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"



Lampiran : Surat Direktur Politeknik
 Penerbangan Surabaya
 Nomor : SM.203/132/Poltekbang.Sby/2025
 Tanggal : 2 Mei 2025

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT) MAHASISWA/I
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025

PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN : VIII
SEMESTER : 6 (ENAM)

No	Nama Taruna	Lokasi OJT	Kompetensi	Waktu Pelaksanaan
1.	Aldi Prasetyo			
2.	Muhammad Ridha			
3.	Syahrir Ramzy Mokoginta			
4.	Verel Joustika Abdul R			
5.	Nabilah Miranti Verdihana			
6.	Tria Reza Putri			
7.	Michael Sagoro			
8.	Wahyu Joko Triyono S			
9.	Lufi Afriana Fadillah			
10.	Mirza Fadholi Abror			

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
 NIP. 198005172000121003

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
 yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSxE), Badan Siber dan Sandi Negara*