

**PENTINGNYA ALAT PELINDUNG PENDENGARAN  
(EARMUFF) BAGI PERSONEL AVSEC MASKAPAI SAAT  
BERTUGAS DI KAWASAN AIRSIDE DI BANDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



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

**PENTINGNYA ALAT PELINDUNG PENDENGARAN  
(EARMUFF) BAGI PERSONEL AVSEC MASKAPAI SAAT  
BERTUGAS DI KAWASAN AIRSIDE DI BANDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



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

## LEMBAR PERSETUJUAN

PENTINGNYA ALAT PELINDUNG PENDENGARAN (EARMUFF) BAGI PERSONEL AVSEC MASKAPAI SAAT BERTUGAS DI KAWASAN AIRSIDE DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh :

DANDY AUZAN FIRDAUS  
NIT. 30622007

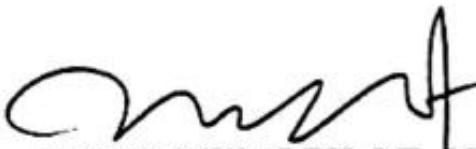
Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training*

Disetujui oleh:

Supervisor  


KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.  
NIP. 303302

Dosen Pembimbing

  
AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.  
NIP. 19680217 199102 1 001

Mengetahui,  
Station Manager  
PT. Citilink Indonesia  
Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

  
KADEK MEGA HARTAWAN  
NIP. 301731

## LEMBAR PENGESAHAN

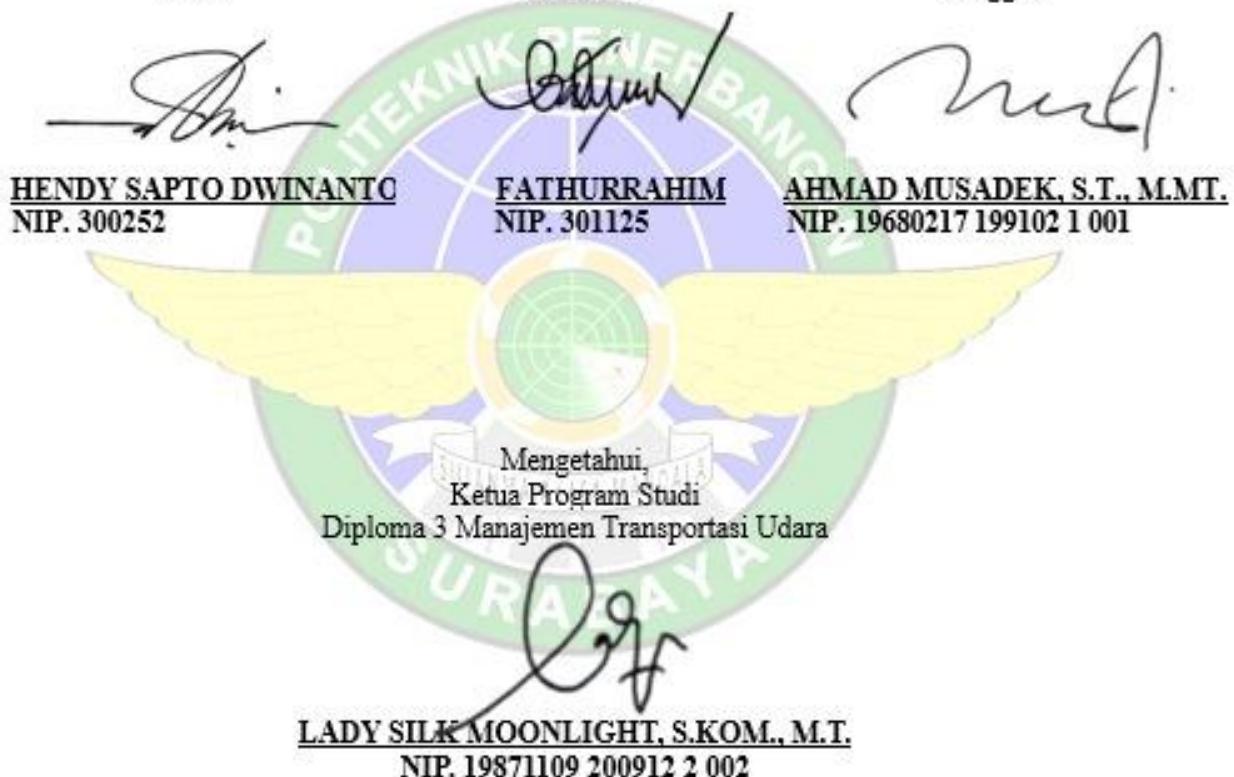
Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan baik, yang berlangsung dari tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Melalui kegiatan OJT ini, taruna diharapkan dapat mencapai berbagai tujuan, di antaranya mengenal dunia kerja secara langsung, menerapkan ilmu yang telah dipelajari di kampus dalam lingkungan kerja nyata, serta memperluas wawasan dan keterampilan di bidang penerbangan.

Terselenggaranya kegiatan ini tidak terlepas dari dukungan dan kontribusi berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang tanpa henti.
3. Bapak Kadek Mega Hartawan selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Cabang Denpasar, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
4. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M. T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Ahmad Musadek, S.T., M.MT selaku Pembimbing OJT.
7. Seluruh senior dan karyawan PT. Citilink Indonesia Cabang Denpasar yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
8. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D-III Manajemen Transportasi Udara Poltekbang Surabaya.
9. Rekan-rekan peserta OJT MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya, yang selalu bekerja sama dan saling mendukung dalam setiap kegiatan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar dapat menjadi bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Badung, 24 Juni 2025



DANDY AUZAN FIRDAUS  
NIT. 30622007

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat OJT .....	2
BAB II PROFIL LOKASI OJT .....	4
2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia .....	4
2.2 Data umum.....	5
2.2.1 Identitas Perusahaan.....	5
2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	6
2.2.3 Makna Logo dan Warna Perusahaan.....	7
2.3 Struktur Organisasi .....	8
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab .....	9
2.5 Tata Kelola Perusahaan ( <i>Good Corporate Governance</i> ) .....	11
2.6 Nilai dan Budaya Perusahaan .....	13
BAB III TINJAUAN TEORI .....	14
3.1 Bandar Udara .....	14
3.2 Alat Pelindung Diri .....	15
3.3 Personel Keamanan (AVSEC) .....	16
3.4 Angkutan Udara Niaga (Maskapai) .....	17
BAB IV PELAKSANAAN OJT .....	19
4.1 Lingkup pelaksanaan OJT.....	19
4.1.1 Wilayah Kerja .....	19
4.1.2 Prosedur Pelayanan.....	19
4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT .....	20
4.2 Jadwal OJT.....	22
4.3 Permasalahan .....	26
4.4 Penyelesaian masalah.....	27

BAB V PENUTUP.....	29
5.1 Kesimpulan .....	29
5.2 Saran .....	29
DAFTAR PUSTAKA .....	31
LAMPIRAN .....	32



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Logo PT Citilink.....	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2. 3 Prinsip Tata Kelola Perusahaan .....	12
Gambar 2. 4 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum.....	13
Gambar 2. 5 Nilai Perusahaan.....	13
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi.....	13
Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT .....	22
Gambar 4. 2 Personel AVSEC yang Tidak Menggunakan Earmuff.....	27



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT Citilink .....	5
Tabel 4. 1 Uraian Kegiatan OJT .....	23



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Pelaksanaan OJT

Industri penerbangan merupakan ekosistem yang kompleks dan dinamis, di mana maskapai penerbangan memegang peran sentral dalam memastikan kelancaran transportasi udara. Di tengah meningkatnya permintaan mobilitas udara, tantangan yang dihadapi oleh maskapai penerbangan juga kian beragam, mulai dari aspek keselamatan dan keamanan penerbangan, efisiensi operasional, hingga pelayanan prima kepada penumpang. Oleh karena itu, maskapai penerbangan membutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga adaptif terhadap dinamika industri dan berorientasi pada pelayanan profesional.

Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya sebagai lembaga pendidikan vokasi di bidang penerbangan memiliki tanggung jawab strategis dalam mencetak lulusan yang siap kerja dan sesuai dengan kebutuhan industri, khususnya maskapai penerbangan. Salah satu bentuk implementasi pembelajaran berbasis pengalaman yang diterapkan adalah melalui program *On the Job Training* (OJT). Program ini memberikan kesempatan kepada Taruna untuk memperoleh pengalaman langsung di lingkungan kerja maskapai, seperti divisi pelayanan penumpang, pengelolaan bagasi, pengaturan jadwal penerbangan, serta aspek keamanan dan keselamatan operasional penerbangan komersial.

Pelaksanaan OJT di lingkungan maskapai memberikan nilai tambah yang signifikan bagi para Taruna. Mereka tidak hanya memperoleh pemahaman praktis mengenai operasional harian maskapai, tetapi juga mampu mengembangkan *soft skills* seperti komunikasi profesional, kerja tim lintas divisi, serta pengambilan keputusan dalam situasi *real-time*. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional maskapai, Taruna dapat menyelaraskan kompetensi akademik dengan kebutuhan aktual di lapangan.

Latar belakang pelaksanaan OJT ini dilandasi oleh pentingnya menyiapkan lulusan yang siap berkontribusi dalam industri maskapai yang kompetitif dan terus berkembang. Maskapai tidak lagi hanya membutuhkan tenaga kerja yang memahami prosedur, tetapi juga yang mampu berpikir sistematis dan proaktif dalam menghadapi situasi-situasi operasional yang menantang.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan refleksi kegiatan OJT Taruna Poltekbang Surabaya di lingkungan maskapai penerbangan. Laporan ini mencakup aktivitas yang dilakukan, keterampilan yang dikembangkan, serta tantangan yang dihadapi selama proses OJT. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi institusi pendidikan dalam merancang program pembelajaran yang lebih baik terhadap kebutuhan industri maskapai, serta menjadi referensi berharga bagi Taruna dalam mengembangkan kompetensi profesional mereka.

## 1.2 Maksud dan Manfaat OJT

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi para Taruna Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya yang dilaksanakan di lingkungan maskapai Citilink bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar langsung di dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya dalam konteks operasional maskapai penerbangan niaga. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan Citilink, para Taruna dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam proses operasional nyata maskapai, seperti pelayanan penumpang, manajemen penjadwalan, serta prosedur keselamatan dan keamanan penerbangan komersial.

Program OJT ini dirancang untuk membekali Taruna dengan kompetensi teknis dan non-teknis yang secara langsung relevan dengan kebutuhan dan standar operasional Citilink sebagai maskapai berbiaya rendah yang mengutamakan efisiensi dan pelayanan pelanggan. Dengan demikian, OJT menjadi sarana pembelajaran berbasis pengalaman yang tidak hanya meningkatkan keterampilan Taruna, tetapi juga mempersiapkan mereka agar mampu beradaptasi dan

berkontribusi secara profesional di lingkungan maskapai penerbangan yang dinamis dan kompetitif. Adapun manfaat pelaksanaan OJT ini meliputi:

Bagi Taruna:

- Mengembangkan keterampilan praktis dalam operasional maskapai Citilink, seperti pelayanan penumpang (*customer service*), pengelolaan bagasi, *boarding gate operation*, dan aspek keamanan penerbangan sesuai prosedur maskapai.
- Meningkatkan kemampuan komunikasi profesional, kerja tim lintas departemen, disiplin kerja, dan pengambilan keputusan cepat dalam lingkungan kerja maskapai.
- Membiasakan diri dengan ritme kerja dan budaya organisasi Citilink, termasuk pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan ekspektasi profesionalisme.
- Memperluas wawasan mengenai tantangan dan solusi operasional yang dihadapi maskapai dalam menghadapi dinamika industri penerbangan saat ini.

Bagi Poltekbang Surabaya:

- Menilai kesesuaian antara kurikulum pendidikan dan kebutuhan kompetensi nyata di maskapai penerbangan.
- Meningkatkan reputasi institusi melalui keberhasilan Taruna dalam beradaptasi dan berkontribusi positif di lingkungan kerja Citilink.
- Mempererat hubungan kelembagaan dengan maskapai penerbangan sebagai mitra strategis dalam pengembangan sumber daya manusia.

Bagi Maskapai Citilink:

- Mendapatkan dukungan operasional tambahan dari para Taruna yang telah terlatih secara teori dan siap menjalani proses pembelajaran praktis.
- Memiliki kesempatan untuk mendeteksi dan merekrut talenta potensial yang telah mengenal sistem kerja Citilink melalui pengalaman OJT.
- Mendukung pengembangan industri melalui kolaborasi pendidikan vokasi dan praktik kerja nyata di sektor penerbangan.

## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia**

Sejak tahun 2011, Citilink telah tumbuh menjadi salah satu maskapai yang paling pesat perkembangannya di Indonesia, dimulai dengan pengoperasian pesawat Airbus A320 pertama dan ekspansi agresif sebagai bagian dari strategi grup Garuda dalam merebut pangsa pasar kalangan pelancong hemat. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") merupakan anak usaha dari Garuda Indonesia, berdiri berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tertanggal 6 Januari 2009 di Sidoarjo, Jawa Timur, serta telah mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM melalui Surat Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 pada 22 April 2009. Ketika didirikan, kepemilikan saham perusahaan terbagi antara PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk sebesar 67% dan PT Aerowisata sebesar 33%. Awalnya, Citilink dijalankan sebagai unit usaha strategis (SBU) milik Garuda Indonesia, beroperasi dengan sertifikat AOC Garuda dan menggunakan kode penerbangan Garuda hingga Mei 2011.

Namun, seiring berjalananya waktu dan melalui Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 yang menyatakan perubahan Anggaran Dasar Perseroan, kepemilikan saham berubah menjadi 98,65% oleh Garuda Indonesia dan 1,35% oleh Aerowisata. Setelah mengantongi izin resmi operasional penerbangan bernomor SIUAU/NB-027 pada 27 Januari 2012 serta sertifikat AOC 121-046 pada 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada 30 Juli 2012, mengusung kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", serta call sign "Supergreen".

Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group, Citilink fokus pada layanan penerbangan langsung antarkota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, maskapai ini pada tahun 2024 telah mengoperasikan lebih dari 86 rute menuju 50 tujuan domestik dan internasional, termasuk Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado,

Jayapura, Samarinda, serta destinasi di luar negeri seperti Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

Sebagai wujud nyata komitmen Citilink dalam memberikan layanan terbaik, berbagai penghargaan berhasil diraih, antara lain Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada 2017, *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun yang sama, serta akreditasi bintang empat dari Skytrax selama dua tahun berturut-turut mulai 2018. Selain itu, Citilink juga diganjar *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut, penghargaan *4-Star Low-Cost Airline* dari APEX untuk ketiga kalinya, serta Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* tahun 2021, di samping berbagai penghargaan prestisius lainnya.

## 2.2 Data umum

### 2.2.1 Identitas Perusahaan

Tabel 2. 1 Identitas PT Citilink

KATEGORI	KETERANGAN
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	<ul style="list-style-type: none"><li>Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121</li><li>Mendapatkan kode penerbangan IATA "QG", ICAO "CTV", dan call sign "Supergreen" pada 30 Juli 2021</li></ul>
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 oleh Notaris Arikanti Natakusumah, S.H di Jakarta
Maksud dan tujuan Pendirian	Menjalankan usaha angkutan udara niaga berbiaya murah serta optimalisasi sumber daya untuk menghasilkan

KATEGORI	KETERANGAN
	barang/jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat
Jumlah Pegawai	43 Pegawai
Jumlah Armada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Airbus A330-900 NEO: 2 unit</li> <li>• Airbus A320-200 NEO: 51 unit</li> <li>• ATR 72-600: 7 unit</li> <li>• Freighter B737-500: 1 unit</li> </ul>
Rute Penerbangan	Domestik: DPS, POM, CGK, TMC, BPN, LOP, SUB, HLP, UPG, KJT, LBJ Internasional: DPS-DIL, DPS-PER

### 2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### 1. Visi

LCC kelas dunia dengan profitabilitas berkelanjutan yang paling dikagumi perusahaan di indonesia (mensejahterakan karyawan, dengan begitu karyawan citilink dapat memberikan pelayanan yang nyaman kepada penumpang, dan pelayanan yang baik sehingga penumpang senang dengan *on time performance top 10 on the world*).

#### 2. Misi

Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan transportasi udara bebas repot dengan keandalan tinggi dan standar keselamatan internasional melalui sentuhan keramahtamahan Indonesia.

### 2.2.3 Makna Logo dan Warna Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo PT Citilink

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*). Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

## 2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Citilink Indonesia Station A-Class Denpasar menunjukkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang terstruktur dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Kepemimpinan dipegang oleh *Station Manager*, yaitu Bapak Kadek Mega Hartawan, dengan nomor ID 301731. Di bawah koordinasi *Station Manager*, terdapat dua lini utama yaitu *Manager Operational* dan *Manager Service*. *Manager Operational* dijabat oleh Bapak Hendy Sapto Dwinanto (ID: 308225), yang membawahi tim *Assistant Manager (ASSMAN)* & *Station Quality Control (SOC)*. Tim ini terdiri atas delapan personel yang terbagi dalam status FOO (*Flight Operation Officer*) dan NON-FOO.

Sementara itu, *Manager Service* dijabat oleh Bapak Fathurrahim (ID: 301125), yang membawahi berbagai fungsi pendukung termasuk *Secretary & Administration*, *Manager Cargo Operation*, *Manager Inflight Service*, dan *Aviation Security Coordinator*. Tugas administratif dijalankan oleh dua personel, yakni Ayu Nur Fitriyani dan Bunga Larasati. Di bawah *Manager Cargo Operation*, terdapat *Station Quality Control Cargo* yang terdiri atas empat personel dengan tanggung jawab terhadap standar pengelolaan dan kualitas layanan kargo. Sementara untuk sektor layanan penumpang dalam kabin, terdapat *Manager Inflight Service* yang membawahi *Inflight Agent* (IFA) dan *Inflight Handling Agent* (IHA) yang menangani aspek teknis dan pelayanan kabin. Selain itu, *Customer Service Assistant* (CSA) juga memainkan peran penting dalam pelayanan langsung kepada penumpang di area terminal. Unit ini terdiri dari lebih dari sepuluh personel dengan tugas utama menangani *check-in*, informasi, serta kebutuhan khusus penumpang.

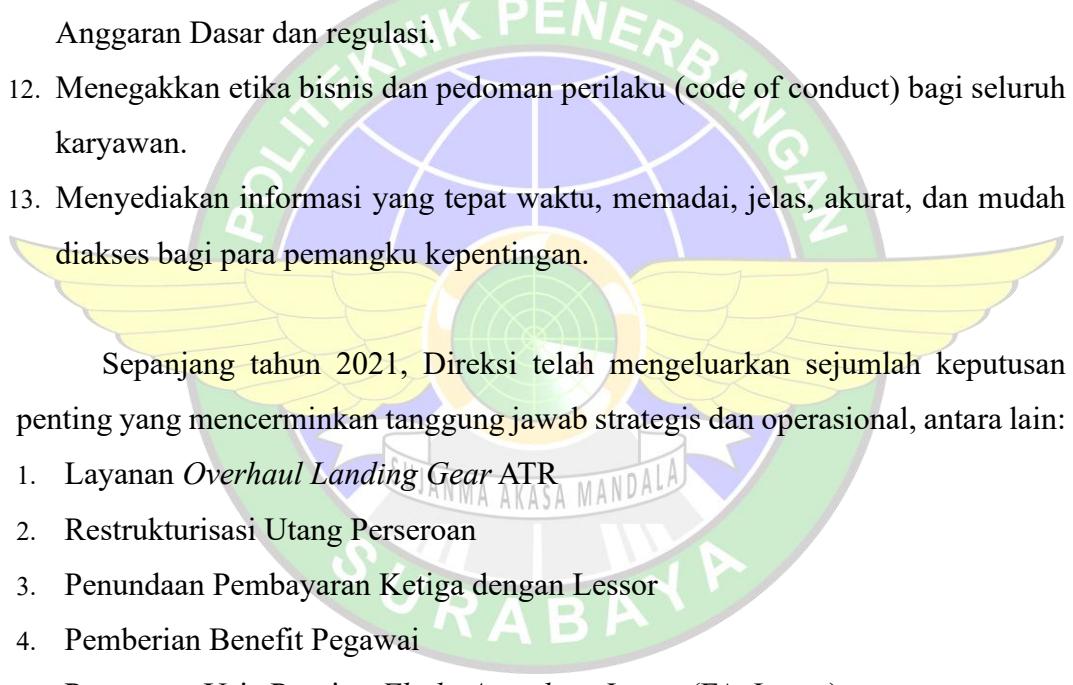
Terakhir, terdapat *Aviation Security Coordinator*, yaitu Syahril (ID: 301815), yang merupakan penghubung langsung dengan *Aviation Security Head Office*. Struktur ini juga menunjukkan kolaborasi dengan beberapa penyedia layanan eksternal seperti:

1. PT. Gapura Angkasa sebagai *Ground Handling Agent*
2. PT. GMF AeroAsia sebagai *Maintenance Provider*
3. PT. Parewa Katering untuk kebutuhan katering
4. PT. Pertamina sebagai *Refueling Agent*

## 2.4 Tugas dan Tanggung Jawab

Selama tahun 2021, Direksi PT Citilink Indonesia telah melaksanakan tugas, kewajiban, dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, Anggaran Dasar Perusahaan, serta Rencana Kerja yang telah ditetapkan pada awal tahun. Pelaksanaan tugas tersebut secara umum mengacu pada ketentuan yang tercantum dalam Anggaran Dasar Perusahaan, antara lain:

1. Menetapkan kebijakan strategis Perusahaan.
2. Mengatur dan menetapkan ketentuan kepegawaian.
3. Menjamin kelangsungan usaha dan kegiatan operasional Perusahaan.

- 
4. Memberikan penjelasan kepada RUPS terkait Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
  5. Menyusun dan menetapkan struktur organisasi Perusahaan.
  6. Mengangkat dan memberhentikan pegawai.
  7. Melakukan tindakan hukum dalam dan luar pengadilan atas nama Perusahaan.
  8. Menyusun dan menyampaikan Laporan Tahunan.
  9. Melaksanakan RUPS RKAP.
  10. Mematuhi peraturan perundang-undangan serta bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan.
  11. Memastikan seluruh organ Perseroan menjalankan tugas sesuai dengan Anggaran Dasar dan regulasi.
  12. Menegakkan etika bisnis dan pedoman perilaku (code of conduct) bagi seluruh karyawan.
  13. Menyediakan informasi yang tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan mudah diakses bagi para pemangku kepentingan.

Sepanjang tahun 2021, Direksi telah mengeluarkan sejumlah keputusan penting yang mencerminkan tanggung jawab strategis dan operasional, antara lain:

1. Layanan *Overhaul Landing Gear ATR*
2. Restrukturisasi Utang Perseroan
3. Penundaan Pembayaran Ketiga dengan Lessor
4. Pemberian Benefit Pegawai
5. Penetapan Usia Pensiun *Flight Attendant Junior (FA Junior)*
6. Asuransi Kesehatan Pegawai dan Keluarga
7. Realisasi Perlengkapan Kerja Pilot
8. Program *Assessment Center*
9. Perpanjangan Kerja Sama Jasa Pengamanan Penerbangan (AVSEC)
10. Jasa Pemungutan PJP2U pada Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero)
11. Jasa Pemungutan PJP2U pada Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero)
12. Perubahan Nomenklatur dan Organisasi Induk Perseroan

- 
13. Perpanjangan Kerja Sama Penyediaan Avtur oleh PT Pertamina (Persero) untuk Lokasi Luar Negeri
  14. Termination *Agreement* dengan Lessor
  15. Penggantian *Engine* Pesawat
  16. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan Tahun 2022
  17. Program *Quick Change Configuration* pada Pesawat
  18. Biaya Proses Sertifikasi Operasional
  19. Pengadaan Jasa Kantor Akuntan Publik Tahun 2021
  20. Persetujuan Penyesuaian Organisasi Induk
  21. Persetujuan Pengaturan Kebijakan SDM dan Budaya Perusahaan
  22. Persetujuan Penunjukan Pengelolaan Rute Domestik
  23. Persetujuan Terkait *Corporate Action* dan Pengembangan Bisnis
  24. Persetujuan Terkait Pengelolaan Keuangan
  25. Persetujuan Rencana Bisnis Jangka Pendek Perusahaan
  26. Persetujuan Pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG)
  27. Persetujuan Kebijakan Pencegahan COVID-19
  28. Persetujuan Terkait Operasional dan Pengelolaan Armada
  29. Persetujuan Kerja Sama dengan Pihak Ketiga

## 2.5 Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*)

Citilink memberikan perhatian khusus untuk menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance* atau GCG) pada setiap aspek bisnisnya. Citilink mempercayai bahwa penerapan prinsip GCG lebih dari sekedar kepatuhan dan mampu meningkatkan daya saing dalam menghadapi tantangan usaha penerbangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Citilink menyadari bahwa penerapan GCG tidak dapat berdiri sendiri ataupun hanya berfokus pada kepentingan organisasi semata. Hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan menjadi kunci bagi Citilink untuk memperkuat penerapan GCG untuk membantu membentuk dunia usaha yang sehat, kompetitif, dan berkontribusi secara sosial untuk lingkungan sekitar.

Citilink adalah maskapai penerbangan yang senantiasa menempatkan praktik GCG sebagai perangkat kebijakan yang mendasari seluruh kegiatan usaha Perusahaan. Dalam kegiatan operasional Perusahaan, GCG merupakan aspek penting dalam rangka meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan, mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan, dan efisien guna memenuhi kewajiban secara bertanggung jawab kepada Pemegang Saham, mitra bisnis, konsumen atau pelanggan, serta masyarakat pada umumnya.

Perusahaan memberlakukan penerapan GCG sebagai salah satu strategi pencapaian visi, misi, dan tujuan Perusahaan melalui praktik usaha yang lebih baik secara terus-menerus. Penerapan prinsip GCG di lingkup Perusahaan dilandaskan pada ketentuan dan peraturan yang berlaku, di antaranya Undang Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas, serta mengacu pada 5 (lima) prinsip dasar, yaitu: transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran, sebagaimana telah dirilis dalam Pedoman Umum *Good Corporate Governance* yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan 15 *Governance* (KNKG). Penerapan prinsip GCG di lingkungan Perusahaan sebagai sistem sekaligus struktur adalah untuk meyakinkan seluruh stakeholders, bahwa Perusahaan dikelola dan dikendalikan untuk melindungi kepentingan stakeholders.

Prinsip Principles	Penjelasan Explanation
Transparansi Transparency	Keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan. Openness in carrying out the decision-making process and openness in presenting material and relevant information about the Company.
Akuntabilitas Accountability	Kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan Perusahaan terlaksana secara efektif. Clarity of function, implementation and accountability of organs so that the management of the Company is conducted effectively.
Responsibilitas Responsibility	Kesesuaian dalam pengelolaan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip korporasi yang sehat. Conformity in the management of the Company to the applicable laws and regulations as well as sound corporate principles.
Independensi Independence	Suatu keadaan dimana Perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip korporasi. A situation where the Company is managed professionally without conflict of interest and influence/pressure from any party like being ruled by the applicable laws and regulations as well as corporate principles.
Kewajaran Fairness	Keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Justice and equality in fulfilling the rights of stakeholders that arise based on the agreements as well as applicable laws and regulations.

Gambar 2. 3 Prinsip Tata Kelola Perusahaan

## 2.6 Nilai dan Budaya Perusahaan

### 1. Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

Nilai Values	Definisi Definition	Panduan Perilaku Behavioral Guidelines
AMANAH TRUSTWORTHY	Memegang teguh kepercayaan yang diberikan Uphold the trust given	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memenuhi janji dan berkomitmen Fulfilled the promises that were made and highly committed</li> <li>• Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan Responsible for every task, decision, and action that was made</li> <li>• Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika Adhering to the moral and ethical values</li> </ul>
KOMPETEN COMPETENT	Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas Continuously learn and develop capabilities	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah Improving the competence to respond to every challenge</li> <li>• Membantu orang lain belajar Helping others to learn</li> <li>• Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik Do the best to finish the job</li> </ul>
HARMONIS HARMONIOUS	Saling peduli dan menghargai perbedaan Care for each other and respect differences	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Value others regardless of their background</li> <li>• Suka menolong orang lain Willing to help others</li> <li>• Membangun lingkungan kerja yang kondusif Building a supportive work environment</li> </ul>
LOYAL LOYAL	Beredikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara Dedicated and prioritize the interest of the Nation and the Country	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara Maintaining the reputation of fellow employees, leaders, SOEs, and the State</li> <li>• Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar Willing to sacrifice to achieve greater goals</li> <li>• Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika Obeying the instruction so long as it does not conflict with the law and ethics</li> </ul>
ADAPTIF ADAPTIVE	Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan Continuously innovate to respond and make change	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik Adapting quickly to be better</li> <li>• Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi Keeps on improving to keep up with the technology</li> <li>• Bertindak proaktif Be proactive</li> </ul>
KOLABORATIF COLLABORATIVE	Membangun kerja sama yang sinergis Build strategic alliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi Open for any contribution from others</li> <li>• Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah Willing to work together to generate more values</li> <li>• Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama Using various resources to achieve common goals</li> </ul>

Gambar 2. 4 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

### 2. Nilai Perusahaan PT Citilink

Nilai Perusahaan Values	Definisi Definition	Perilaku Utama Key Behaviors	Penyesuaian dengan AKHLAK Alignment with AKHLAK
SIMPLE	Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan. Provide convenient services to Citilink's internal and external customers by prioritizing innovation and being adaptive to change.	Inovatif - Adaptif - Mudah Innovative - Adaptive - Easy	ADAPTIF ADAPTIVE
PROMPT	Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas. Be a solution-focused person by showing a proactive attitude based on integrity.	Proaktif - Integritas - Solusi Proactive - Integrity - Solution	ADAPTIF ADAPTIVE AMANAH TRUSTWORTHY KOMPETEN COMPETENT
POLITE	Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik. Be an empathic person who respects customer needs with a passion to provide the best.	Menghargai - Empati - Semangat berikan yang terbaik Respect - Empathy - Passion to give the best	HARMONIS HARMONIOUS LOYAL LOYAL KOMPETEN COMPETENT

Gambar 2. 5 Nilai Perusahaan

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Bandar Udara**

Bandar Udara merupakan salah satu infrastruktur transportasi paling penting dalam sistem jaringan transportasi udara, yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat, tetapi juga menjadi simpul utama aktivitas penumpang dan logistik. Menurut International Civil Aviation Organization Tahun 2020 , Bandar Udara adalah suatu kawasan yang ditetapkan di daratan atau perairan yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti landasan pacu, terminal penumpang, serta instalasi navigasi penerbangan, yang digunakan secara keseluruhan atau sebagian untuk pergerakan pesawat udara. Dalam konteks hukum nasional Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mendefinisikan Bandar Udara sebagai kawasan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk pendaratan, lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung keselamatan dan keamanan penerbangan.

Pada PM 39 Tahun 2014 mengenai Kriteria Klasifikasi Organisasi Unit Penyelenggara Bandar Udara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menjelaskan pada pasal 21 Klasifikasi organisasi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara terdiri atas :

- a. Bandar Udara Kelas I Utama;
- b. Bandar Udara Kelas I;
- c. Bandar Udara Kelas II; dan
- d. Bandar Udara Kelas III.

Sebagai salah satu unsur penyelenggara penerbangan Bandar Udara mempunya peran strategis dan penting dengan tujuan yang dibangun oleh negara dan dijalankan pemerintah untuk penyelenggaraan penerbangan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib, dan teratur, nyaman dan berdayaguna, menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas, sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional. Sebagai salah satu gerbang

masuknya seseorang ataupun barang kesebuah negara, bandar udara memiliki peran dalam upaya guna menyelaraskan pembangunan nasional dan daerah setempat yang dijadikan lokasi dari kegiatan di Bandar Udara tersebut.

### 3.2 Alat Pelindung Diri

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pasal 219, yang menyatakan bahwa "Setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan." Berdasarkan ketentuan ini, fasilitas bandar udara yang dimaksud mencakup sarana keselamatan kerja, termasuk alat pelindung diri (APD) seperti *earmuff* yang wajib disediakan untuk melindungi petugas dari risiko kebisingan tinggi di area operasional.

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 314, setiap orang yang bekerja di bandar udara wajib mematuhi ketentuan keselamatan dan keamanan penerbangan, termasuk dalam hal penggunaan peralatan keselamatan kerja. Oleh karena itu, penggunaan *earmuff* bagi petugas yang bertugas di wilayah dengan tingkat kebisingan tinggi merupakan kewajiban yang tidak hanya diatur dalam standar operasional, tetapi juga dikuatkan oleh ketentuan hukum nasional guna menjaga kesehatan dan keselamatan kerja seluruh personel penerbangan.

Menurut Muh Fajlin (2024) yang diadaptasi dari *Ground Operation Manual* (GOM) PT. Gapura Angkasa Revisi 04 Tahun 2021, setiap personel yang bertugas dalam kegiatan *ramp handling* diwajibkan untuk menggunakan perlengkapan kerja dan *Personal Protective Equipment* (PPE) sesuai dengan standar keselamatan kerja yang telah ditetapkan. Perlengkapan tersebut mencakup beberapa komponen utama yang dirancang untuk melindungi petugas dari risiko kerja di area *apron*:

1. *Safety Shoes* adalah alat pelindung kaki yang digunakan untuk melindungi kaki petugas dari bahaya yang berada di area *apron*, seperti terlindas mobil operasional yang ada di area *apron*, tertimpa bagasi penumpang ataupun

- barang kargo pada saat petugas sedang bertugas di area *apron*, terpeleset tumpahan mamyak hidarulik atau tumpahan avtur yang berada di area *apron*.
2. Sarung tangan (*Gloves*) Sarung tangan berguna untuk melindungi tangan petugas dari goresan maupun bahan kimia yang berada di area *apron* pada saat petugas sedang bekerja
  3. *Safety Vest* adalah rompi pelindung badan yang berguna agar petugas terlihat mencolok pada saat sedang bertugas di area *apron*.
  4. *Earplug/Earmuff* adalah benda kecil yang berguna untuk menahan kebisingan yang disebabkan oleh mesin pesawat

### 3.3 Personel Keamanan (AVSEC)

Dalam ICAO Annex 17, yang mengatur keamanan penerbangan internasional terhadap tindakan melawan hukum, AVSEC maskapai merupakan bagian integral dari sistem keamanan penerbangan yang bertanggung jawab langsung terhadap perlindungan operasional maskapai dari potensi ancaman keamanan, terutama yang berkaitan dengan pesawat udara, awak, penumpang, bagasi tercatat, kargo, pos, dan layanan katering.

Petugas Keamanan Penerbangan (*Aviation Security/AVSEC*) adalah individu yang telah memenuhi syarat dan memegang Lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (SKTP), yang secara resmi ditugaskan serta bertanggung jawab dalam aspek keamanan di sektor penerbangan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Bab I Butir 9. Sementara itu, definisi keamanan penerbangan menurut Annex 17 adalah upaya perlindungan terhadap penerbangan sipil dari berbagai tindakan yang melanggar hukum, yang pelaksanaannya dapat melibatkan kombinasi antara sumber daya manusia dan peralatan fisik.

Tugas dan peran utama AVSEC meliputi memastikan keselamatan serta keamanan operasional penerbangan, menjaga keteraturan, serta mendorong efisiensi dalam kegiatan penerbangan, khususnya bagi kru pesawat. Secara keseluruhan, AVSEC memiliki peran vital dalam menciptakan lingkungan

penerbangan yang aman dan nyaman, sekaligus menjamin perlindungan maksimal bagi para penumpang dengan pelayanan yang tanggap dan berkualitas tinggi.

Salah satu poin penting juga terdapat dalam PM Nomor 9 Tahun 2024 Tentang Keamanan Penerbangan adalah penegasan perbedaan peran antara personel *Aviation Security* (AVSEC) yang berada di bawah operator bandar udara dan AVSEC yang berada di bawah operator penerbangan (maskapai). AVSEC di bawah operator penerbangan atau maskapai bertugas menangani aspek keamanan yang berkaitan langsung dengan pesawat, termasuk pemeriksaan keamanan terhadap kargo, catering, serta perlengkapan yang masuk ke dalam pesawat.

### 3.4 Angkutan Udara Niaga (Maskapai)

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, maskapai penerbangan dipahami sebagai bagian dari kegiatan angkutan udara niaga. Pada Pasal 1 ayat 13, disebutkan bahwa angkutan udara niaga merupakan kegiatan pengangkutan penumpang, barang, dan/atau pos yang dilakukan dengan memungut pembayaran. Dengan demikian, maskapai penerbangan adalah badan hukum atau perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan angkutan udara secara komersial, baik melalui penerbangan berjadwal maupun tidak berjadwal, dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Selanjutnya, pengertian maskapai juga tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Pada Pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga yang memiliki izin resmi untuk mengangkut penumpang, bagasi, dan/atau kargo melalui udara. Dalam konteks ini, istilah pengangkut mengacu langsung pada maskapai penerbangan, yang memiliki kewajiban hukum terhadap barang atau penumpang yang diangkut, termasuk tanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan selama proses penerbangan berlangsung.

Sementara itu menurut I Nyoman Anggara (2011) Maskapai penerbangan adalah organisasi atau perusahaan yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang dan/atau barang. Untuk itu, maskapai tersebut menyewa atau memiliki

pesawat terbang, serta dapat menjalin kerja sama atau aliansi dengan maskapai lain demi keuntungan bersama. Istilah maskapai berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti perusahaan.



## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN OJT**

#### **4.1 Lingkup pelaksanaan OJT**

##### **4.1.1 Wilayah Kerja**

Dalam menjalankan *On the Job Training* (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya berada di beberapa lokasi area kerja di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yaitu:

1. *Check-in Counter*
2. *Customer Service*
3. *Lost and Found (Lost Luggage)*
4. *Boarding Gate*

##### **4.1.2 Prosedur Pelayanan**

###### **1. Check-in Counter**

*Check-in Counter* berfungsi sebagai titik awal proses keberangkatan penumpang. Di sini, petugas memverifikasi identitas penumpang, membantu memilih tempat duduk di pesawat, melayani permintaan khusus seperti kursi roda atau makanan khusus, serta menangani bagasi yang akan dimuat ke dalam pesawat melalui gerobak khusus. Setiap penumpang mendapatkan jatah bagasi gratis sebesar 15 kg. Petugas akan mencetak *boarding pass* dan menempelkan label pada bagasi terdaftar. Bila berat bagasi melebihi batas gratis, penumpang akan dikenakan biaya tambahan yang besarnya tergantung pada rute penerbangan. Sementara itu, barang bawaan ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat maksimal 7 kg dan memenuhi dimensi yang telah ditetapkan.

###### **2. Lost and Found (Bagasi Hilang)**

Divisi ini menangani laporan penumpang terkait bagasi yang hilang atau tertukar. Petugas berjaga di area sebelum gerbang keluar untuk mencocokkan label bagasi dengan milik penumpang guna memastikan

kecocokan. Kejelian dan kesabaran menjadi kunci dalam menghadapi beragam karakter penumpang. Tugas utamanya meliputi verifikasi nomor label bagasi, serta penanganan atas kehilangan, kerusakan, maupun kelebihan bagasi.

### **3. Boarding Gate**

Petugas di area *boarding* bertanggung jawab untuk mendata penumpang yang akan naik pesawat. Proses ini mencakup pemeriksaan ulang identitas untuk memastikan tidak ada penumpang tanpa tiket yang masuk. Selain itu, mereka memandu proses *boarding* atas instruksi dari tim ramp. Petugas juga menghitung penumpang dengan merobek bagian *boarding pass* dan mencocokkannya dengan data dari sistem check-in, guna menghindari ketidaksesuaian jumlah penumpang. Tugas tambahan termasuk mengurus kursi roda, memandu penumpang ke pesawat, serta melakukan sweeping *baggage*.

### **4. Customer Service**

Layanan pelanggan merupakan fasilitas dari maskapai untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penumpang. Dalam industri penerbangan, pelayanan ini mencakup seluruh rangkaian perjalanan, mulai dari sebelum penerbangan hingga penumpang tiba di tujuan. Terdapat tiga jenis layanan utama:

1. ***Pre-Flight Service***, mencakup pemesanan kursi, layanan khusus, dan fasilitas penunjang perjalanan ke pesawat.
2. ***In-Flight Service***, meliputi pelayanan selama penerbangan seperti penyediaan makanan, selimut, headset, hingga hiburan anak.
3. ***Post-Flight Service***, mencakup bantuan penumpang saat tiba, termasuk pengurusan bagasi, penerbangan lanjutan, serta penanganan bagasi yang rusak atau belum tiba.

#### **4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT**

Selama menjalani program *On the Job Training (OJT)* di bandar udara, taruna ditempatkan secara bergilir di berbagai unit pelayanan yang

menjadi bagian penting dari operasional maskapai. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh terhadap alur kerja dan prosedur pelayanan penumpang, mulai dari kedatangan di Bandar Udara hingga keberangkatan pesawat. Berikut uraian aktivitasnya:

### 1. *Check-in Counter*

Pada tahap awal, taruna ditempatkan di area check-in counter yang merupakan titik awal proses keberangkatan. Di sini, taruna mempelajari proses verifikasi identitas penumpang, pemilihan tempat duduk, serta pencetakan *boarding pass* dan penempelan label bagasi. Taruna juga memahami kebijakan bagasi gratis 15 kg dan barang kabin maksimal 7 kg, serta mekanisme penanganan kelebihan bagasi yang dihitung berdasarkan rute penerbangan. Selain itu, taruna turut terlibat dalam melayani permintaan khusus seperti penyediaan kursi roda atau makanan khusus bagi penumpang berkebutuhan.

### 2. *Lost and Found*

Taruna kemudian melanjutkan praktik di bagian *Lost and Found*, yaitu divisi yang menangani laporan kehilangan, kerusakan, atau pertukaran bagasi. Di sini, taruna mendampingi petugas dalam mencocokkan label bagasi dengan klaim penumpang, melakukan pendataan, dan berinteraksi langsung dengan penumpang yang mengalami kendala. Kegiatan ini menuntut ketelitian tinggi serta kemampuan komunikasi yang baik, terutama ketika menghadapi penumpang yang sedang merasa dirugikan.

### 3. *Boarding Gate*

Aktivitas selanjutnya dilakukan di area *boarding gate*, di mana taruna berperan dalam proses verifikasi akhir sebelum penumpang masuk ke pesawat. Taruna belajar memeriksa *boarding pass*, mencocokkan identitas, dan membantu proses *boarding* sesuai arahan petugas *ramp*. Di sini, taruna juga dilibatkan dalam perhitungan jumlah penumpang secara manual (melalui robekan *boarding pass*) untuk memastikan kesesuaian data dengan sistem *check-in*, serta membantu *sweeping baggage*.

#### 4. Customer Service

Terakhir, taruna menjalankan praktik di divisi layanan pelanggan, yang mencakup seluruh proses pelayanan penumpang sebelum, selama, dan setelah penerbangan. Pada fase *pre-flight*, taruna mempelajari pemesanan layanan khusus. Dalam *in-flight service*, taruna mempelajari konsep layanan dalam pesawat seperti makanan dan hiburan. Sementara itu, pada *post-flight service*, taruna dilibatkan dalam penanganan keluhan penumpang terkait bagasi dan penerbangan lanjutan.

#### 4.2 Jadwal OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dilakukan selama kurang lebih dua bulan dimulai dari tanggal 6 Mei sampai dengan 4 Juli 2025 yang terdiri dari beberapa shift.

NO	NAMA	JUNI												JULI																												
		16	17	#	19	20	21	#	23	24	#	26	#	#	29	#	1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	12	13	#	#	#	#	22	23	#	#	#	#	#	1	2	3
A																																										
1	ALMAS GHINA M	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S			
2	FELICIA WINY	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S			
3	ABI ISTA HALFANI K	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S			
4	DANDY AUZAN F	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S			
5	FAISHAL ZAI DAN T	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S			
6	FITRA FAKHRIZAL L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S			
7	PASKALIS MONOKKA A	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S			
8	GILANG RAMADHAN	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S			
B																																										
1	PUTU RISTA RATNA S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S					
2	SONNA R E TAMBA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S					
3	ADAMAKNA SEPTIA M	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S					
4	I MADE DENYT	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S					
5	I WAYAN SATYA P	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S					
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S					
7	EFFITA DHISTYARA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S					
8	LUH GEDE SRI M	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S					
C																																										
1	NI LUH PUTU PRAMESTHI	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S							
2	NI LUH SILVIA S	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S							
3	ADELA KISMATUR	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S							
4	FERRY ARDIANSAH S	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S							
5	ADRISTA YAOFRI A	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S							
6	IDA BAGUS GEDE J M	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S							
7	YOSHUA AGUNG P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S							
8	TIJOKORDA DARMA PUTRA A K	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S							
KET:																																										
PAGI = 05.00-14.00 WITA																																										
SIANG = 14.00-23.00 WITA																																										

Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT

Jadwal *On The Job Training* (OJT) dibagi menjadi tiga *shift* yang masing-masing berisikan 8 taruna dengan keterangan 4 hari kerja dan 2 hari libur. Adapun jadwal shift sebagai berikut:

5. *Shift Pagi* : 06.00 – 14.00 WITA
6. *Shift Siang*: 14.00 – Last Flight (WITA)

Adapun uraian kegiatan selama melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Uraian Kegiatan OJT

<b>Tanggal</b>	<b>Unit</b>	<b>Kegiatan</b>
6/5/2025	-	<i>Screening PAS</i> bandara
7/5/2025	-	Pengambilan PAS bandara, pembekalan materi <i>Aviation Security</i>
8/5/2025	-	Pembekalan materi <i>Safety Management System</i>
9/5/2025	-	Pembekalan materi <i>Basic Induet</i>
10/5/2025	<i>Check-in Counter</i>	Memperlajari proses <i>check-in</i> rute internasional Denpasar-Dili
11/5/2025	<i>Gate</i>	Mempelajari proses <i>boarding</i> penumpang rute internasional di <i>gate</i> 1b terminal internasional.
12/5/2025	-	Libur
13/5/2025	-	Libur
14/5/2025	<i>Check-in Counter</i>	Memperlajari proses <i>check-in</i> penerbangan domestik dan membantu proses <i>boarding</i> penumpang <i>delay</i>
15/5/2025	<i>Lost luggage</i>	Mempelajari sistem <i>lost luggage</i> ( <i>collect baggage</i> , input data)
16/5/2025	<i>Lost Luggage</i>	Memelajari sistem <i>input</i> data jika terjadi kasus bagasi rusak
17/5/2025	<i>Gate</i>	Memperlajari sistem di <i>gate</i> meliputi <i>check in</i> , pengisian APB
18/5/2025	<i>Flight operation</i>	Mempelajari sistem kerja flop meliputi <i>slot time</i> dan PPRP
19/5/2025	<i>Check-in counter</i>	Mempelajari sistem <i>preflight</i> rute internasional

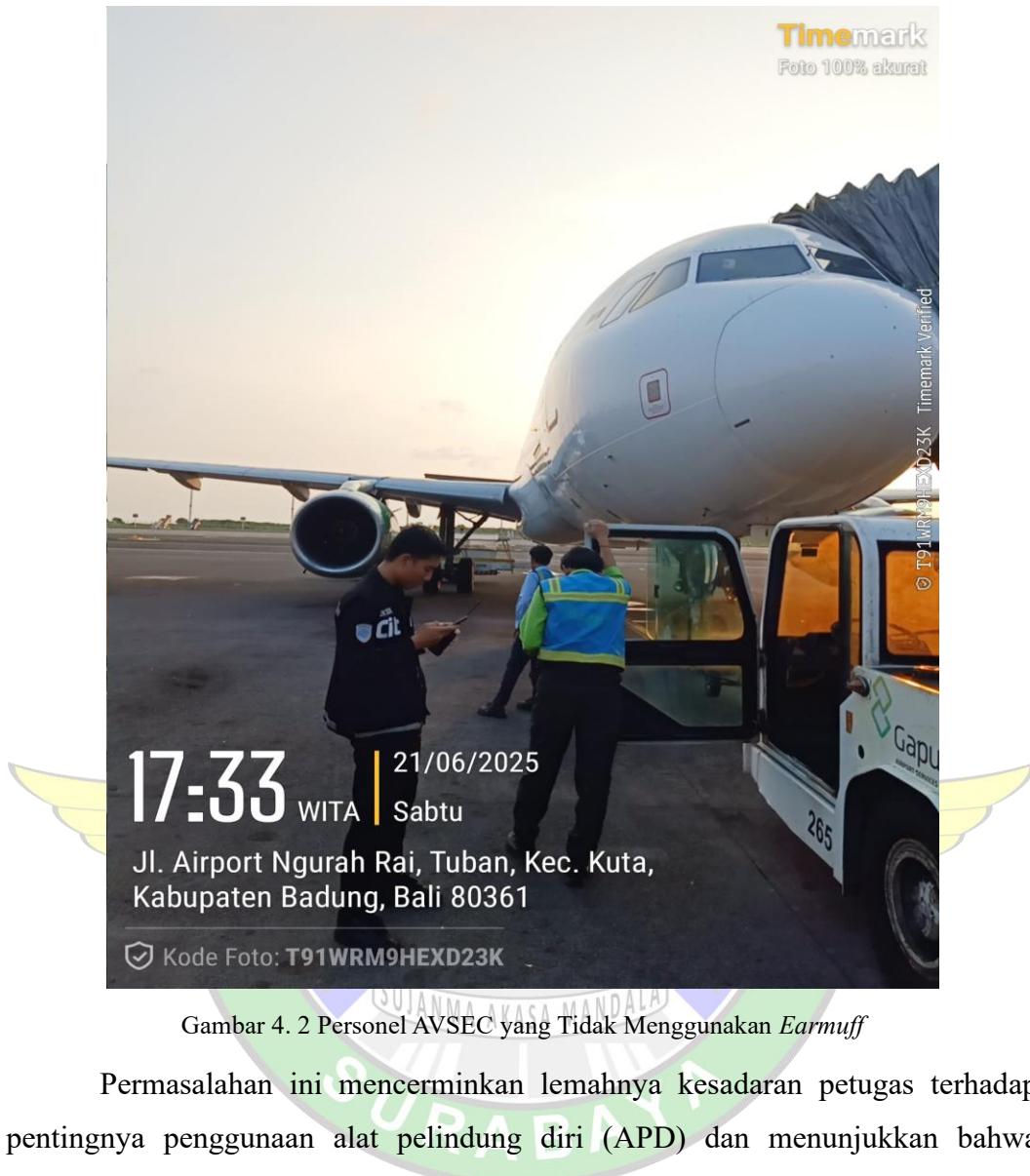
<b>Tanggal</b>	<b>Unit</b>	<b>Kegiatan</b>
20/5/2025	-	Libur
21/5/2025	-	Libur
22/5/2025	<i>Customer Service</i>	Mempelajari sistem pemesanan tiket
23/5/2025	<i>Customer service</i>	Mempelajari perbedaan <i>seat</i> dalam kabin
24/5/2025	<i>Customer service</i>	Mempelajari perbedaan <i>special pax</i> dan aturan tentang <i>special pax</i>
25/5/2025	<i>Gate</i>	Ikut serta di <i>gate</i> dalam memonitoring <i>checkin</i> dan <i>boarding</i> penerbangan domestik
26/5/2025	-	Libur
27/5/2025	-	Libur
28/5/2025	<i>Customer Service</i>	Mempelajari sistem skyspeed di CS
29/5/2025	<i>Gate</i>	Ikut serta di <i>gate</i> dalam memonitoring proses <i>boarding</i> penerbangan domestik
30/6/2025	<i>Customer service</i>	Mempelajari sistem CS mengenai pembelian tiket penanganan penumpang dan <i>assist</i> penumpang lansia
31/6/2025	<i>Flight operation</i>	Diskusi dengan SQC mengenai permasalahan untuk laporan OJT
1/6/2025	-	Libur
2/6/2025	-	Libur
3/6/2025	<i>Customer Service</i>	Mempelajari sistem CS mengenai alat pembayaran dan aturan terkait <i>delay</i>

<b>Tanggal</b>	<b>Unit</b>	<b>Kegiatan</b>
4/6/2025	<i>Flight operation</i>	Mempelajari general declaration flight DPS-Dili di flop
5/6/2025	<i>Gate</i>	Ikut serta di <i>gate</i> dalam proses <i>check in</i> dan <i>boarding</i> penerbangan internasional
6/6/2025	-	Libur Hari Raya Idul Adha
9/6/2025	<i>Gate</i>	Ikut serta di <i>gate</i> dalam proses <i>boarding</i> penerbangan domestik serta <i>sweeping baggage</i>
10/6/2025	<i>Gate</i>	Mempelajari form <i>ramp check</i> pada <i>gate</i> domestik
11/6/2025	<i>Lost luggage</i>	Melaksanakan <i>collect baggage</i> pada <i>arrival</i> domestik
12/6/2025	<i>Gate</i>	Ikut serta di <i>gate</i> dalam proses <i>check in</i> dan <i>boarding</i> penerbangan internasional
23/6/2025	-	Libur
24/6/2025	-	Libur
15/6/2025	<i>Gate</i>	Ikut serta di <i>gate</i> saat penerbangan <i>delay</i> dan pembagian SOG kepada penumpang penerbangan domestik
16/6/2025	<i>Gate</i>	Melakukan observasi terhadap proses pelayanan penumpang <i>delay</i> domestik
17/6/2025	<i>Customer Service</i>	Mempelajari sistem <i>handling</i> untuk penumpang <i>special needs</i> (disable/wheelchair)
18/6/2025	<i>Gate</i>	Mengikuti kegiatan di area <i>gate</i> domestik untuk memahami proses persiapan <i>boarding</i> serta verifikasi dokumen penumpang
19/6/2025	-	Libur

Tanggal	Unit	Kegiatan
20/6/2025	-	Libur
21/6/2025	<i>Customer Service</i>	Melakukan simulasi pelayanan untuk penumpang <i>connecting flight</i> dan memahami alur <i>transfer baggage</i>
22/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	Mempelajari proses <i>claim</i> bagasi hilang/rusak serta simulasi <i>input</i> data
23/6/2025		
24/6/2025	<i>Customer Service</i>	Mempelajari simulasi pelayanan tiket <i>refund</i> dan <i>rebooking</i> untuk penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan
25/6/2025	-	Libur
26/6/2025	-	Libur
27/6/2025	<i>Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute domestik
28/6/2025	<i>Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute domestik
29/6/2025	<i>Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute internasional
30/6/2025	-	Penutupan <i>On The Job Training</i> bersama prodi dan perwakilan <i>Supervisor OJT</i> via <i>daring</i>

#### 4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di area *airside* Bandar Udara, penulis mengamati adanya pelanggaran terhadap standar operasional keselamatan kerja yang dilakukan oleh salah satu petugas AVSEC maskapai. Petugas tersebut tidak menggunakan alat pelindung telinga (*earmuf*) saat menjalankan tugas pengawasan di lingkungan *airside*, yang diketahui memiliki tingkat kebisingan tinggi akibat lalu lintas pesawat dan aktivitas *ground handling*. Kondisi ini berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap kesehatan, khususnya gangguan pendengaran akibat paparan kebisingan jangka panjang yang melebihi ambang batas yang diperbolehkan.



Gambar 4. 2 Personel AVSEC yang Tidak Menggunakan *Earmuff*

Permasalahan ini mencerminkan lemahnya kesadaran petugas terhadap pentingnya penggunaan alat pelindung diri (APD) dan menunjukkan bahwa pengawasan terhadap penerapan standar keselamatan kerja masih kurang optimal. Selain membahayakan keselamatan individu, kejadian ini juga menjadi indikator perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kepatuhan prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) di area berisiko tinggi seperti *airside*.

#### 4.4 Penyelesaian masalah

Untuk mengatasi permasalahan tidak digunakannya alat pelindung telinga (*earmuff*) oleh petugas AVSEC di area *airside*, diperlukan beberapa pendekatan. Secara pencegahan, manajemen maskapai bersama otoritas bandara harus memastikan ketersediaan dan kelayakan alat pelindung diri (APD) sesuai standar

keselamatan kerja. Setiap petugas yang bertugas di area *airside* wajib dibekali dengan APD, termasuk *earmuff*, serta diberikan pengarahan rutin sebelum bertugas mengenai pentingnya penggunaannya dalam mencegah gangguan pendengaran akibat kebisingan tinggi. Langkah-langkah pencegahan yang dapat diterapkan secara konkret antara lain adalah dengan melakukan sosialisasi berkala melalui media visual seperti poster dan *banner* yang berisi pesan keselamatan terkait APD, yang dipasang di area akses *apron* maupun ruang *briefing*. Selanjutnya, *briefing* harian harus mencakup pengingat tentang kewajiban penggunaan APD, dipimpin oleh *supervisor*, serta diselingi dengan studi kasus atau pengalaman nyata guna menumbuhkan kesadaran personal.

secara represif, diperlukan sistem pengawasan yang ketat melalui inspeksi lapangan dan pemberian sanksi indisipliner terhadap pelanggaran yang terjadi. Langkah awal dapat dimulai dengan pemberian teguran lisan kepada petugas yang pertama kali melanggar, sebagai bentuk pembinaan awal dan catatan evaluasi oleh atasan langsung. Apabila pelanggaran kembali terjadi, maka sanksi dilanjutkan dengan teguran tertulis resmi yang dimasukkan dalam rekam jejak personal dan dijadikan bahan pertimbangan dalam penilaian kinerja. Untuk pelanggaran yang berulang atau dilakukan dengan unsur kesengajaan, dapat diberlakukan sanksi lebih tegas berupa peringatan keras dan skorsing sementara dari tugas operasional selama 1 hingga 3 hari, disertai kewajiban mengikuti pelatihan ulang tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

Selain itu, sanksi berupa pengurangan hak tertentu seperti pemotongan tunjangan disiplin atau penghapusan dari daftar nominasi penghargaan karyawan juga dapat diterapkan. Dalam kasus tertentu, petugas yang tidak menunjukkan perubahan sikap dapat dimutasi ke unit kerja dengan risiko lebih rendah sebagai bentuk korektif. Sebagai upaya terakhir, jika pelanggaran dilakukan secara berulang dan membahayakan keselamatan operasional, maka pemutusan hubungan kerja (PHK) dapat dijadikan pilihan, sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di area *airside*, ditemukan pelanggaran terhadap standar keselamatan kerja oleh petugas AVSEC maskapai yang tidak menggunakan *earmuff* di lingkungan dengan tingkat kebisingan tinggi. Kondisi ini menunjukkan rendahnya kesadaran terhadap pentingnya penggunaan alat pelindung diri (APD) serta lemahnya pengawasan terhadap penerapan prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

Untuk menyelesaikan masalah ini, diperlukan pendekatan preventif (pencegahan) dan represif. Secara preventif, dilakukan penyediaan APD yang layak, pengarahan rutin, sosialisasi melalui media visual, *briefing* harian dengan pengingat keselamatan, inspeksi berkala, serta pelatihan K3. Dari sisi represif, diterapkan sanksi bertingkat mulai dari teguran lisan, teguran tertulis, skorsing, pelatihan ulang, hingga pemindahan unit kerja atau pemutusan hubungan kerja jika pelanggaran dilakukan secara berulang dan membahayakan keselamatan operasional.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam upaya meningkatkan efektivitas penerapan standar keselamatan kerja serta optimalisasi pelaksanaan program *On the Job Training* (OJT) di lingkungan maskapai penerbangan. Pertama, penting untuk meningkatkan pemahaman seluruh personel AVSEC mengenai urgensi pemakaian alat pelindung diri (APD), khususnya *earmuff*, melalui pendekatan berkelanjutan yang disertai pelatihan berbasis simulasi kondisi nyata. Sosialisasi internal terkait aspek keselamatan sebaiknya diperkuat dengan strategi komunikasi yang selaras dengan kondisi operasional di area *airside*.

Kedua, pihak manajemen maskapai bersama otoritas keamanan bandara disarankan membentuk mekanisme pengawasan dan evaluasi yang terstruktur terhadap penggunaan APD, misalnya melalui inspeksi berkala, laporan rutin harian, serta sistem sanksi dan penghargaan yang mampu menumbuhkan budaya kerja

disiplin. Perhatian terhadap ketersediaan dan kelayakan APD pun menjadi sangat penting, guna memastikan seluruh peralatan pendukung keselamatan mencukupi dan siap digunakan dalam aktivitas operasional harian.

Terkait pelaksanaan OJT, penulis merekomendasikan perluasan cakupan program pada area penempatan, agar Taruna memperoleh pengalaman yang lebih luas dan mendalam mengenai proses operasional maskapai, khususnya pada unit-unit kerja dengan tingkat risiko tinggi seperti layanan darat (*ramp service*) dan penanganan kargo.



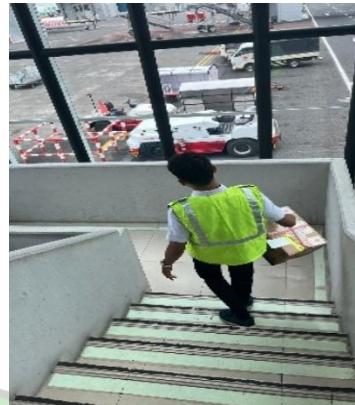
## DAFTAR PUSTAKA

- I Nyoman Anggara P Pidada. (2011). *Industri Maskapai Penerbangan Di Indonesia.*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara, (2011).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 9 Tahun 2024 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional, 15 37 (2024).
- International, S., Aviation, C., & Edition, T. (2017). *Annex 17 Security Safeguarding International Civil Aviation Against Acts Of Unlawful Interference* (Issue August).
- Menteri Perhubungan, P. (2014). *Kriteria Klasifikasi Organisasi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.* 1–27.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 49 (2009).
- Muh Fajlin. (2024). Penggunaan Alat Pelindung Diri (Apd) Petugas Ramp Handling Pt. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 2(4), 60–69.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : Skep / 2765 / Xii /2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan, (2010).

## LAMPIRAN



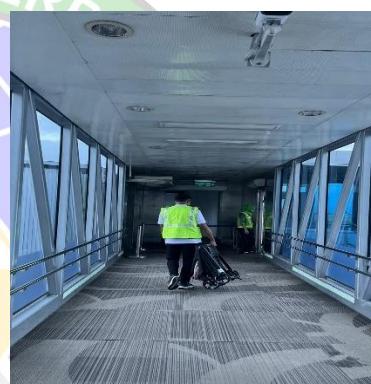
Sweeping Bagasi



Membawa bagasi ke petugas Ramp



Input Data collect Bagasi



Sweeping Stroller



Monitoring Proses Boarding



Collect label bagasi



Cek Label Bagasi



*Input Data*

