

**ANALISIS ATURAN PENANGANAN BAGASI KABIN
MELEBIHI BATAS DI AREA BOARDING GATE DI BANDARA
INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA**

Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**ANALISIS ATURAN PENANGANAN BAGASI KABIN
MELEBIHI BATAS DI AREA BOARDING GATE DI BANDARA
INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA**

Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS ATURAN PENANGANAN BAGASI KABIN MELEBIHI BATAS DI AREA BOARDING GATE DI BANDARA INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA

Oleh :

MUHAMMAD RIDHA
NIT. 30622020

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

Disetujui oleh :

Manager Service


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

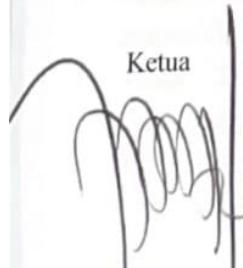
LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Oleh :

MUHAMMAD RIDHA
NIT. 30622020

Tim Penguji :

Ketua

AEROPP ARIF WIBOWO
NIP. 300238

Sekretaris

YOSEPH BAGAS PUTRA
PAMUNGKAS
NIP. 302421

Anggota

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

Mengetahui,

Ketua Program Studi


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya, Laporan *On The Job Training* di Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma ini dapat diselesaikan dengan baik.

Selama Proses penyusunan laporan *On The Job Training*, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur, Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.T., M.MT, selaku Ketua Program Studi, Manajemen Transportasi Udara;
4. Bapak Aeropp Arif Wibowo, selaku Station Manager Citilink Indonesia, Station Bandar udara Halim Perdana Kusuma Jakarta.
5. Bapak Yoseph Bagas Putra Pamungkas selaku Manager Service dan Supervisor;
6. Bapak Dimas Enggaristianto selaku Manager Operasi;
7. Bapak Dr. Faoyan Agus Furyanto, S.Pd. Ing., M.Pd. selaku dosen pembimbing kegiatan *On the Job Training*;
8. Segenap staff dan karyawan PT. Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma;
9. Rekan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan atau *On The Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun untuk penulis harapkan demi karya yang lebih baik.

Jakarta, 28 Juni 2025



Muhammad Ridha

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.1.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma	5
2.1.2 Maskapai Citilink	7
2.2 Data Umum	9
2.2.1 Profil Perusahaan	9
2.2.2 Armada dan Seating Plan	10
2.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	12
BAB III TINJAUAN TEORI.....	15
3.1 Maskapai Penerbangan.....	15
3.2 <i>Boarding Gate</i>	16
3.3 Bagasi.....	16
BAB IV PELAKSANAAN OJT	19
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	19
4.1.1 Wilayah Kerja	19
4.1.2 Prosedur Pelayanan	20
4.3 Permasalahan.....	26
A. Latar Belakang	26

B. Manfaat Penyesuaian.....	29
4.4 Usulan Solusi atas Permasalahan biaya <i>Excees Cabin Baggage</i>	29
BAB V PENUTUP.....	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Halim Perdanakusuma Airport	5
Gambar 2. 2 Logo Citilink	7
Gambar 2. 3 Seating Plane AIRBUS A320	11
Gambar 2. 4 Seating Plane ATR 72-600.....	12
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma	13



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Seating Plane AIRBUS A320	11
Tabel 2. 2 Seating Plane ATR 72-600	12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan OJT.....	34
Lampiran 2 Dokumentasi Tambahan	34



BAB 1

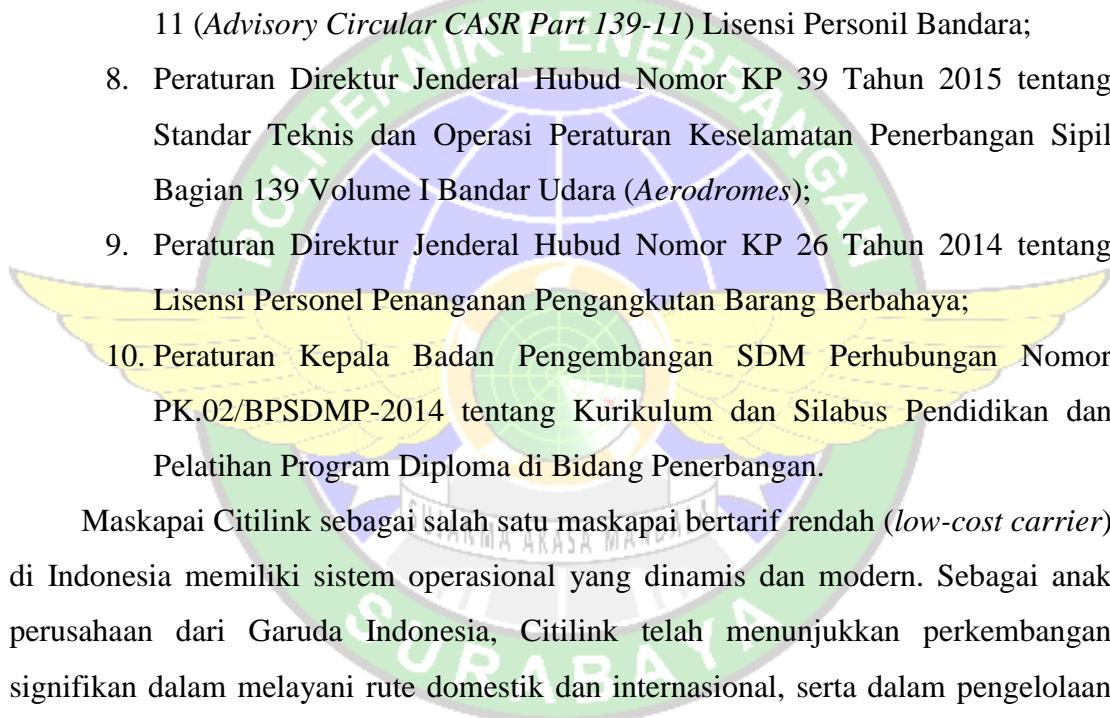
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan *On the Job Training* atau OJT merupakan kewajiban bagi peserta OJT Program Studi Manajemen Transportasi Udara, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP- 2022) tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan. OJT merupakan salah satu bagian dari kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi yang mencakup pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam mengenal dan memahami ruang lingkup pekerjaan sesuai dengan bidangnya. Selain itu, OJT juga berperan dalam mendorong peserta agar menjadi individu yang kompeten dengan berbagai pengalaman di dunia kerja serta dalam kehidupan bermasyarakat.

Pelaksanaan OJT memiliki beberapa dasar hukum yang melandasi, diantaranya:

1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2016 tentang Program Keselamatan Penerbangan Nasional;
3. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 481 Tahun 2012 tentang Lisensi Personel Fasilitas Keamanan Penerbangan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2017 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 67 (*Civil Aviation Safety Regulation Part 67*) tentang Standar Kesehatan dan Sertifikasi Personel Penerbangan;

- 
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 94 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 137 Tahun 2015 tentang Program Pendidikan dan Pelatihan Keamanan Penerbangan;
 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2017 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (*Civil Aviation Safety Regulations Part 139*) tentang Bandar Udara (*Aerodromes*);
 7. Peraturan Direktur Jenderal Hubud Nomor KP 41 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Operasional Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (*Advisory Circular CASR Part 139-11*) Lisensi Personil Bandara;
 8. Peraturan Direktur Jenderal Hubud Nomor KP 39 Tahun 2015 tentang Standar Teknis dan Operasi Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 Volume I Bandar Udara (*Aerodromes*);
 9. Peraturan Direktur Jenderal Hubud Nomor KP 26 Tahun 2014 tentang Lisensi Personel Penanganan Pengangkutan Barang Berbahaya;
 10. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan.

Maskapai Citilink sebagai salah satu maskapai bertarif rendah (*low-cost carrier*) di Indonesia memiliki sistem operasional yang dinamis dan modern. Sebagai anak perusahaan dari Garuda Indonesia, Citilink telah menunjukkan perkembangan signifikan dalam melayani rute domestik dan internasional, serta dalam pengelolaan operasional penumpang, bagasi, dan layanan penerbangan. Hal ini menjadikan Citilink sebagai tempat yang tepat untuk melaksanakan OJT bagi taruna yang sedang menempuh pendidikan di bidang manajemen transportasi udara.

Bandara Internasional Halim Perdanakusuma dipilih sebagai lokasi pelaksanaan OJT karena memiliki peran penting dalam melayani penerbangan niaga terbatas, penerbangan VIP, serta penerbangan militer. Aktivitas operasional yang berlangsung di bandara ini memberikan gambaran nyata tentang kompleksitas layanan penerbangan, khususnya yang berkaitan dengan maskapai Citilink.

Selama melaksanakan OJT, taruna berkesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai aspek operasional maskapai, seperti layanan penumpang di check-in counter, proses boarding di *boarding gate*, sistem reservasi dan ticketing, penghitungan tarif, pengelolaan logistik, serta pengenalan fungsi dari Flight Operations Officer (FOO). Kegiatan ini tidak hanya memperkaya wawasan dan keterampilan praktis, tetapi juga melatih sikap profesionalisme, kedisiplinan, dan kemampuan berkomunikasi dalam dunia kerja nyata.

Dengan adanya kegiatan OJT ini, diharapkan taruna dapat memahami secara menyeluruh alur kerja dan standar operasional maskapai, serta dapat memberikan kontribusi positif dalam mendukung kualitas pelayanan penerbangan yang aman, nyaman, dan tepat waktu.

1.2 Maksud dan Manfaat

Adapun maksud dari pelaksanaan dari *On The Job Training* oleh Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya ini memiliki maksud untuk memperoleh beberapa hal yang didapatkan, diantaranya yaitu :

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata di lokasi OJT.
2. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi serta keterampilan yang telah dipelajari di program studi.
3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.
4. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja di industri penerbangan.
5. Mengenal manajemen dan budaya kerja di industri penerbangan.
6. Memperoleh umpan balik dari industri penerbangan untuk pemantapan pengembangan kurikulum program studi.

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* ini juga diharapkan mendapat beberapa manfaat yang bisa diambil untuk menunjang pengetahuan dan keterampilan Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya, diantaranya yaitu :

1. Mahasiswa mendapatkan manfaat dari pengalaman langsung di industri penerbangan.
2. Mempermudah transisi dari dunia pendidikan ke dunia kerja.

3. Memperkuat keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan di industri penerbangan.
4. Meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa sebagai tenaga profesional di sektor penerbangan.
5. Menjalin hubungan dengan para praktisi di industri penerbangan yang dapat bermanfaat di masa depan



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma



Gambar 2. 1 Logo Halim Perdanakusuma Airport

Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan sebuah bandar udara yang terletak di kawasan Halim, Jakarta. Keberadaannya tidak terlepas dari perjalanan sejarah yang cukup panjang. Pada awalnya, pada abad ke-17, daerah Cililitan merupakan tanah partikelir yang dimiliki oleh Pieter van der Velde dan diberi nama Tandjoeng Ost. Tanah perkebunan karet tersebut kemudian berubah fungsi pada tahun 1924, ketika sebagian lahannya dijadikan sebuah lapangan terbang pertama di Batavia. Lapangan terbang tersebut diberi nama Vliegveld Tjililitan (Lapangan Terbang Tjililitan) dan terletak di Meester Cornelis.

Pada tahun yang sama, lapangan terbang Tjililitan menjadi tempat pendaratan pesawat Fokker yang terbang langsung dari Amsterdam, sehingga tercatat sebagai penerbangan internasional pertama di Hindia Belanda. Dalam perjalannya, pesawat tersebut sempat mengalami masalah di Yugoslavia (Serbia) dan harus menunggu suku cadang dari pabrik di Amsterdam sebelum dapat melanjutkan perjalanan. Selain menjadi tempat pendaratan penting, Lapangan Tjililitan juga turut berguna pada peresmian Bandar Udara Internasional Kemayoran, yaitu saat sebuah pesawat Douglas DC-3 diterbangkan dari Tjililitan menuju Kemayoran yang tengah diresmikan.

Pada 20 Juni 1950, lapangan terbang Tjililitan diserahkan sepenuhnya oleh pemerintah Belanda kepada Indonesia. Setelah diserahkan, lapangan terbang tersebut dikelola AURI dan kemudian berganti nama pada 17 Agustus 1952 menjadi Pangkalan Udara Halim Perdanakusuma, demi mengenang Almarhum Abdul Halim Perdanakusuma yang gugur saat melaksanakan tugas. Halim Perdanakusuma kemudian tidak hanya digunakan sebagai pangkalan militer, tetapi juga sebagai bandar udara sipil. Halim bergantian peran dengan Kemayoran dan pada tahun 1974 juga digunakan untuk melayani penerbangan internasional apabila terjadi kepadatan di Kemayoran.

Seiring waktu, peran Halim Perdanakusuma bergeser. Setelah Bandar Udara Soekarno-Hatta dibangun di Cengkareng, Halim lebih difokuskan pada kepentingan militer dan penerbangan VIP. Halim kemudian diberi 60 slot per jam pada tahun 2013 demi mengurangi kepadatan di Soekarno-Hatta, dan pada 26 Januari 2022 bandara ini sempat ditutup sementara demi proses revitalisasi. Selama 3,5 bulan, seluruh penerbangan dipindahkan ke Soekarno-Hatta. Setelah dibuka kembali pada 13 Juli 2022, Halim hanya melayani penerbangan TNI AU, tamu negara, dan kargo. Barulah pada 1 September 2022, Halim dibuka lagi untuk penerbangan komersial, diawali oleh maskapai Citilink dan kemudian diikuti Batik Air pada 6 September 2022.

Selain perjalanan sejarah tersebut, pada 17 Agustus 1952, Komodor Udara Soerjadi Soerjadarma mengeluarkan Surat Keputusan nomor 76/48/Pen.2/KS/52. Dalam keputusan tersebut, terjadi pergantian beberapa nama lapangan udara, sebagai penghormatan atas jasa para pahlawan TNI Angkatan Udara. Halim Perdanakusuma diberikan kepada lapangan Tjililitan, Agustinus Adisutjipto menjadi Maguwo (Yogyakarta), Abdulrachman Saleh menjadi Bugis (Malang), dan Husein Sastranegara menjadi Andir (Bandung).

2.1.2 Maskapai Citilink



Gambar 2. 2 Logo Citilink

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwith yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium.

Citilink merupakan maskapai penerbangan berbiaya hemat (Low-Cost Carrier/LCC) yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink pertama kali didirikan pada tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (Strategic Business Unit/SBU) dari Garuda Indonesia, dan mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 16 Juli 2001 dengan rute perdana Jakarta–Surabaya menggunakan armada Fokker F28.

Transformasi besar Citilink dimulai pada tahun 2012, ketika maskapai ini resmi mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan menjadi entitas mandiri sebagai maskapai berbiaya hemat. Sejak saat itu, Citilink tampil dengan identitas baru, meliputi logo, livery pesawat, callsign, dan seragam awak kabin. Armada utama yang digunakan adalah pesawat Airbus A320, baik tipe CEO maupun NEO.

Pada tahun 2014, Citilink mencatatkan sejarah sebagai maskapai komersial pertama yang beroperasi di Bandara Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur. Hal ini menjadi langkah strategis dalam mendukung distribusi lalu lintas udara dari Bandara Soekarno-Hatta.

Di tahun 2015, Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 dalam hal manajemen penanganan

keterlambatan penerbangan (*delay management*). Setahun kemudian, Citilink dinyatakan memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa (EU Safety List), menandai komitmen maskapai terhadap keselamatan dan kualitas layanan.

Tahun 2017 menjadi momen penting bagi ekspansi Citilink ke pasar internasional. Maskapai ini mendatangkan pesawat Airbus A320 NEO serta membuka rute internasional pertamanya ke Dili, Timor Leste. Pada tahun yang sama, Citilink dianugerahi penghargaan sebagai perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam pengelolaan aspek keselamatan penerbangan oleh Kementerian Perhubungan melalui ajang Transportation Safety Management Award.

Tahun 2018 hingga 2020 menjadi periode ekspansi rute dan penghargaan bergengsi. Citilink membuka berbagai rute internasional ke Kuala Lumpur, Penang, Phnom Penh, Perth, Melbourne (Avalon), hingga Jeddah. Maskapai ini juga memperluas jenis armadanya dengan pesawat baling-baling ATR 72-600 untuk menjangkau bandara perintis dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO untuk layanan jarak jauh. Pengakuan dari dunia internasional juga terus mengalir, di antaranya penghargaan Maskapai Berbiaya Hemat Bintang 4 dari Skytrax dan APEX, serta Best Low Cost Airline Asia dari TripAdvisor selama beberapa tahun berturut-turut.

Pada tahun 2020, Citilink mulai mengoperasikan pesawat kargo (freighter) sebagai respons terhadap kebutuhan logistik nasional. Di masa pandemi COVID-19, Citilink berhasil mempertahankan standar keselamatan tinggi dengan meraih predikat bintang 5 dalam COVID-19 Airline Safety Rating dari Skytrax, menjadikannya maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang meraih pengakuan tersebut.

Di tahun 2021 dan 2022, Citilink terus menunjukkan inovasi dan komitmennya terhadap pelayanan pelanggan, seperti memperkenalkan seragam awak kabin baru dan melakukan kampanye hijau dengan menanam 1.000 bibit mangrove di Makassar. Selain itu, maskapai ini kembali meraih sejumlah penghargaan prestisius di ajang Skytrax World Airline Awards.

Pada tahun 2023, Citilink membuka rute internasional baru menuju Papua Nugini serta memindahkan operasionalnya dari Bandara Husein Sastranegara, Bandung ke Bandara Kertajati. Maskapai ini juga kembali meraih tiga penghargaan di ajang Skytrax World Airline Awards 2023, menegaskan posisinya sebagai salah satu maskapai LCC terbaik di kawasan.

Dengan pengalaman lebih dari dua dekade, Citilink telah berkembang menjadi maskapai yang tidak hanya unggul dalam aspek biaya hemat, tetapi juga dalam kualitas pelayanan, keselamatan, serta komitmen lingkungan dan sosial. Hal ini menjadikan Citilink sebagai salah satu maskapai pilihan masyarakat Indonesia dan mancanegara.

2.2 Data Umum

2.2.1 Profil Perusahaan

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler.

PT Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. dan 33% PT Aerowisata.

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011.

Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan TripAdvisor Traveler’s Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight 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.

2.2.2 Armada dan Seating Plan

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota diantaranya 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, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Jenis pesawatnya termasuk :

1. AIRBUS A320: 51 Unit
2. ATR 72-600 : 7 Unit
3. Freighter B737-500 : 1 Unit

1. Airbus A320



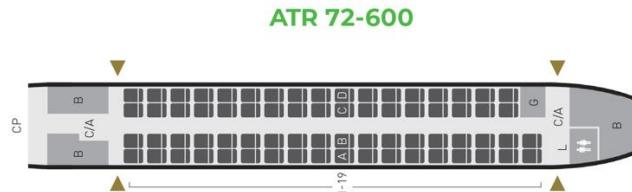
Gambar 2. 3 Seating Plane AIRBUS A320

Class	Seat Count	Seat Pitch	Seat Width	No. Of Aircraft
Green Zone	42	29" / 76.33 cm Exit Row 38" / 96.52 cm	17.5" / 44.45 cm	51
Regular Zone	138	17.5" / 44.45 cm	17.5" / 44.45 cm	

Tabel 2. 1 Seating Plane AIRBUS A320

Sumber: Website Citilink.id

2. ATR 72-600



Gambar 2. 4 Seating Plane ATR 72-600

Class	Seat Count	Seat Pitch	Seat Width	No. Of Aircraft
Economy	70	30" / 76.2 cm	17.7" / 45 cm	7

Tabel 2. 2 Seating Plane ATR 72-600

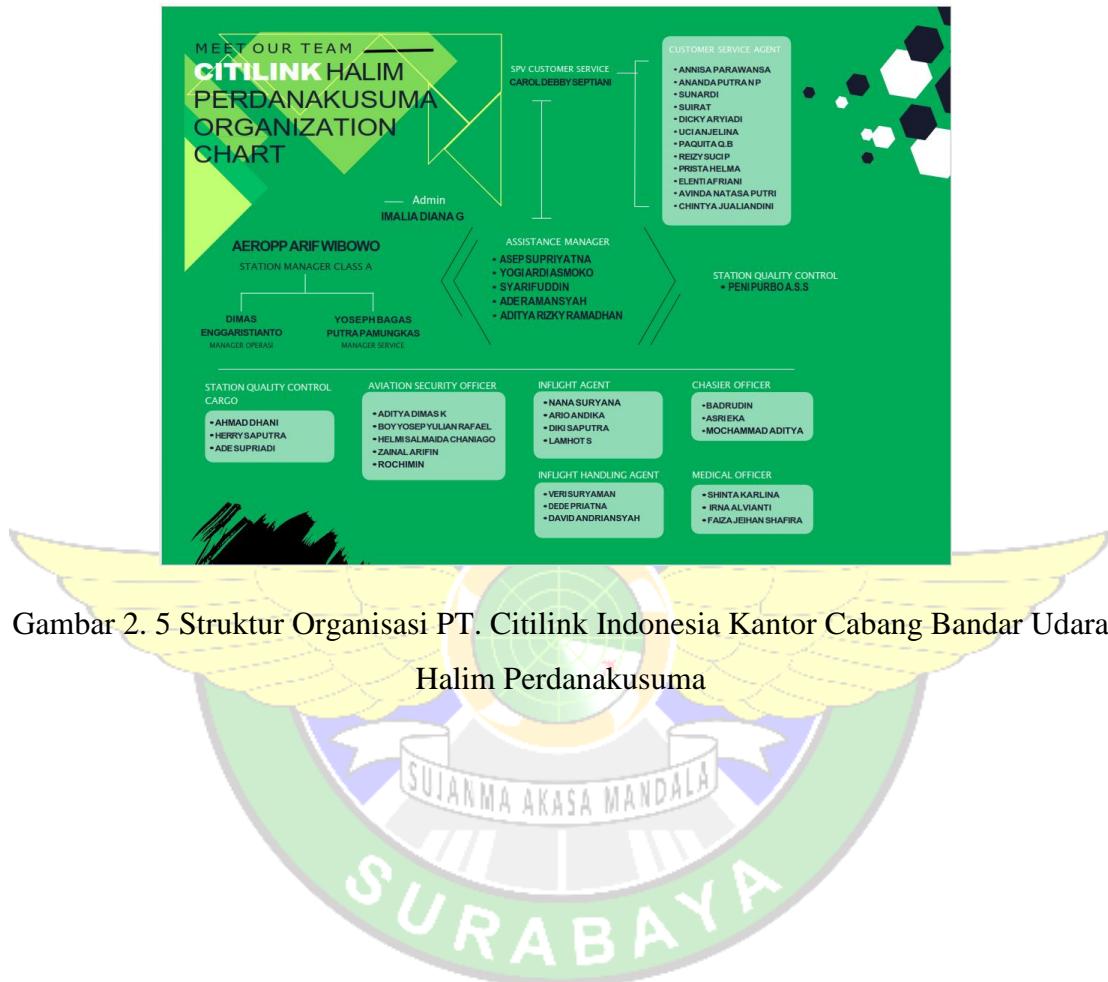
Sumber: Website Citilink.id

2.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan di masa depan (Novi V, 2024). Adapun beberapa hal yang membuat struktur organisasi dalam perusahaan kemudian menjadi sangat penting adalah karena berbagai fungsinya, sebagai berikut :

1. Memberi Kejelasan Tanggung Jawab
2. Menjelaskan Kedudukan dan Koordinasi Masing-masing Penyusun Perusahaan
3. Menjelaskan Bagaimana Jalur Hubungan antara Masing-masing Hierarki
4. Memberikan Uraian Tugas yang Dibebankan Secara Jelas

Berikut merupakan Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma.



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah istilah umum yang digunakan masyarakat untuk menyebut perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, atau pos. Dalam regulasi resmi Indonesia, istilah "maskapai" secara hukum disebut sebagai "Badan Usaha Angkutan Udara".

Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut Penumpang, kargo, dan atau pos dengan memungut pembayaran (PM 30 Tahun 2021).

Maskapai penerbangan merupakan sebuah badan usaha yang menyediakan jasa angkutan udara, yaitu mengangkut penumpang, kargo, dan pos dari satu tempat ke tempat lain. Dalam operasionalnya, maskapai penerbangan menggunakan pesawat terbang yang tersedia pada armadanya.

Maskapai penerbangan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan pelayanan dan rute yang diterbangi, yaitu:

1. Maskapai Full Service (Layanan Penuh), yaitu maskapai yang memberikan pelayanan lengkap, mulai dari makanan, minuman, bagasi, hingga hiburan di pesawat.
2. Maskapai Low Cost Carrier (LCC), yaitu maskapai berbiaya rendah yang memangkas biaya operasional demi dapat menawarkan tiket murah kepada penumpang.

Tujuan maskapai penerbangan adalah menyediakan transportasi yang cepat, aman, dan nyaman, sesuai kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam hal ini maskapai citilink termasuk dalam maskapai Low Cost Carrier (LCC).

3.2 *Boarding Gate*

Boarding merupakan proses pelayanan Penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara (PM 30 Tahun 2021). *Boarding gate* merupakan pintu atau gerbang di terminal bandar udara tempat penumpang naik ke pesawat.

Sebelum naik pesawat, penumpang harus melalui proses pemeriksaan boarding pass dan identitas. Pengelolaan *boarding gate* yang baik turut mendukung kelancaran proses boarding, ketepatan waktu keberangkatan, dan kepuasan penumpang. Dalam hal ini terdapat Standard Operational Procedure (SOP) yang tercantum dalam Ground Service Guidance (GSG) (Citilink Indonesia, 2023) dalam bab 3.4.1 tentang Boarding Management Guidance. Dalam GSG, *boarding management* dimaksudkan sebagai standar dalam manajemen penumpang dalam naik atau memasuki pesawat udara. Prosedurnya berupa pengumuman boarding yang akan disampaikan secara bertahap sesuai urutan, yaitu: a) penumpang berkebutuhan khusus, b) penumpang berpergian dengan bayi, c) penumpang hamil, d) penumpang lanjut usia, e) penumpang regular.

3.3 *Bagasi*

A. Pengertian Bagasi

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor (PM 30 Tahun 2021) tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, bagasi adalah barang bawaan penumpang yang diangkut oleh pesawat udara dan terdiri atas bagasi kabin dan bagasi tercatat.

B. Jenis-jenis Bagasi

- a. **Bagasi Kabin (*Cabin baggage*) (*carry-on*):** barang yang dibawa oleh Penumpang dan berada dalam pengawasan Penumpang sendiri. Berat dan ukuran telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor (PM 30 Tahun 2021) halaman 28 hingga 29 dengan ukuran sebagai berikut:

1. Pesawat Jet dan Propeller di atas tiga puluh tempat duduk dengan berat 7 kg. Ukuran telah diatur dalam Ground Support Manual (GOM) (Citilink Indonesia, 2024) yang dimiliki oleh Internal Citilink, yaitu 56 cm x 36 cm x 23 cm. Ukuran untuk pesawat ATR-72 yang telah

diatur dalam Ground Support Manual (GOM) (Citilink Indonesia, 2024) yang dimiliki oleh Internal Citilink, yaitu 41 cm x 36 cm x 23 cm.

2. Pesawat Jet dan Propeller sampai dengan tiga puluh tempat duduk dengan berat 5 kg.
- b. Bagasi Tercatat (*Checked baggage*): Bagasi tercatat adalah barang Penumpang yang diserahkan oleh Penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. Ketentuan berat maksimal sebagai berikut:
 - Berat maksimum yang diberlakukan oleh maskapai citilink dalam adalah 15 kg dan dengan berat maksimal untuk masuk sebagai bagasi tercatat adalah 32 kg, selebihnya akan diangkut sebagai kargo.
 - Diberi label dan ditelusuri dengan *baggage tag*.
- c. Bagasi Lebih (*Excess Baggage*):
Bagasi yang melebihi ketentuan berat atau ukuran yang diizinkan oleh maskapai, sehingga dikenakan biaya tambahan sesuai tarif per kg. Berikut merupakan biaya tambahan tarif per kg:
 1. HLP - WTX : 95.000/kg
 2. HLP - DTB : 140.000/kg
 3. HLP - SRG : 65.000/kg
 4. HLP - SUB : 115.000/kg
 5. HLP - PDG : 95.000/kg
 6. HLP - PGK : 65.000/kg
 7. HLP - PLM : 65.000/kg
 8. HLP - KNO : 170.000/kg
 9. HLP - MLG : 95.000/kg
 10. HLP - DPS : 160.000/kg
 11. HLP - YIA : 65.000/kg

12. HLP - SUB : 115.000/kg

13. HLP - PKU : 95.000/kg

14. HLP - JOG : 65.000/kg

Sumber : Website Citilink.id

Namun, pada area *boarding gate*, apabila penumpang telah atau sedang melaksanakan proses boarding dan ditemukan melanggar aturan berat dan ukuran bagasi kabin, maka dapat dikenakan tarif kelebihan bagasi dengan biaya Rp250.000 per koli.



Gambar 3. 1 Informasi dan Ketentuan Bagasi Kabin

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Ruang lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna dan Taruni dari Program studi D-III Manajemen Transportasi Udara VIII, Politeknik Penerbangan Surabaya, berada pada beberapa sektor yang ada di Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

4.1.1 Wilayah Kerja

1. Reservasi

Reservasi adalah proses pemesanan kursi oleh penumpang untuk penerbangan tertentu melalui sistem yang disediakan oleh maskapai. Fungsi ini bertujuan untuk mencatat data penumpang dan memastikan ketersediaan tempat duduk sebelum proses ticketing dan check-in.

2. Ticketing

Ticketing adalah kegiatan penerbitan tiket berdasarkan data yang telah direkam dalam sistem reservasi. Fungsi ticketing mencakup pembuatan tiket baru, pengubahan jadwal, pembatalan (*refund*), serta penanganan perubahan data penumpang sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Tarif

Tarif adalah sistem penghitungan biaya perjalanan udara yang ditentukan berdasarkan kelas penerbangan, rute, kebijakan maskapai, serta faktor-faktor lain seperti pajak dan biaya tambahan. Pemahaman mengenai tarif penting untuk menjelaskan harga tiket kepada penumpang dan dalam proses reissue atau refund.

4. Logistik

Logistik dalam penerbangan mencakup pengelolaan barang dan bagasi penumpang serta pengiriman kargo melalui udara. Fungsi ini meliputi penerimaan, penyimpanan, pengemasan, dan pengiriman barang, serta pengurusan dokumen pengangkutan seperti Air Waybill (AWB).

5. Pengenalan ground handling

Ground handling adalah seluruh pelayanan yang diberikan kepada pesawat, penumpang, dan kargo selama pesawat berada di darat. Layanan ini mencakup penanganan penumpang (passenger handling), bagasi (baggage handling), ramp service, hingga layanan kargo, serta koordinasi dengan berbagai unit operasional di bandara.

6. Flops

FLOPS adalah unit kerja yang berkaitan dengan perencanaan dan pengendalian operasional penerbangan. Seorang Flight Operations Officer (FOO) bertugas menyusun flight plan, memperkirakan kebutuhan bahan bakar, menganalisis cuaca, serta memastikan kelengkapan dokumen penerbangan sebelum keberangkatan.

4.1.2 Prosedur Pelayanan

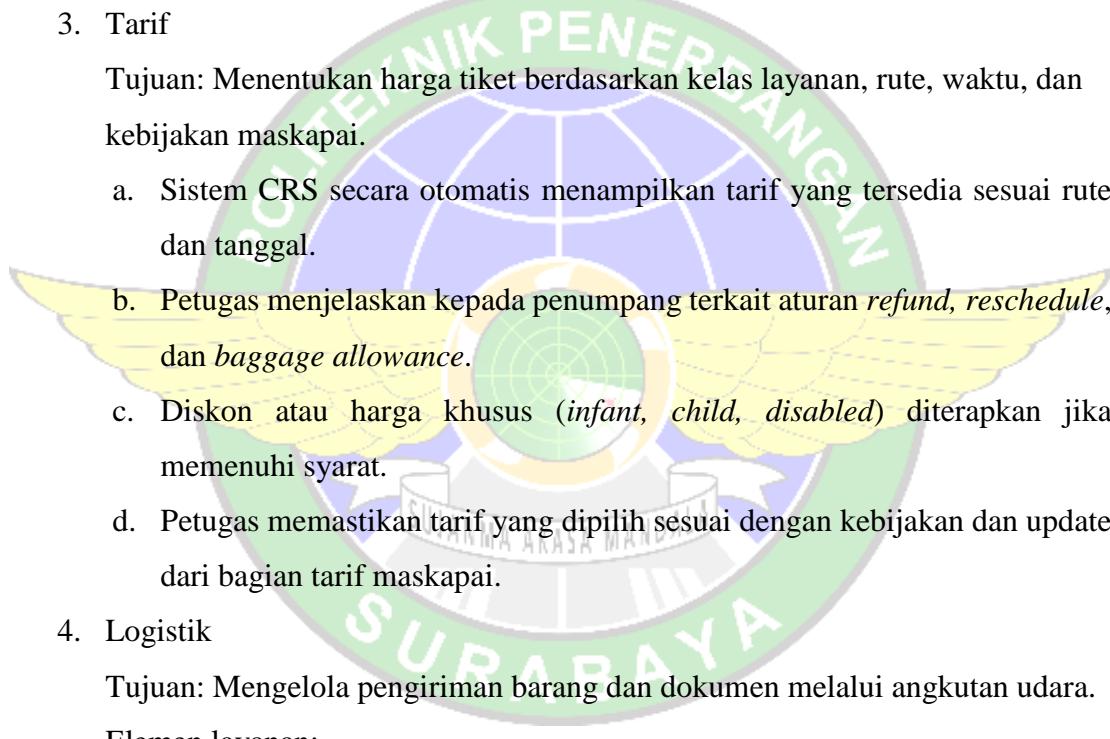
1. Reservasi

Tujuan: Memastikan ketersediaan kursi dan memproses pemesanan penerbangan penumpang.

- a. Penumpang menghubungi agen perjalanan, *call center*, situs resmi, atau aplikasi Citilink.
- b. Petugas reservasi mengecek ketersediaan kursi di sistem komputer (CRS: *Computer Reservation System*) menggunakan aplikasi SkySpeed.
- c. Data penumpang dimasukkan: nama lengkap sesuai identitas, rute, tanggal, dan layanan tambahan (jika ada).
- d. Sistem memberikan kode booking Passenger Name Record (PNR).
- e. PNR disimpan dan diberi batas waktu untuk issued tiket (time limit).
- f. Penumpang akan menerima konfirmasi via email/SMS.

2. Ticketing

Tujuan: Memberikan dokumen valid sebagai bukti hak penumpang untuk melakukan perjalanan.

- 
- a. Setelah reservasi dikonfirmasi, penumpang melakukan pembayaran (online, agen, atau counter).
 - b. Petugas ticketing membuka data PNR dan memverifikasi pembayaran.
 - c. Tiket elektronik (e-ticket) diterbitkan dan dikirim ke email/SMS penumpang.
 - d. Informasi yang tercantum: kode booking, rute, tanggal, waktu, dan nama penumpang.
 - e. Petugas mencatat pembayaran dan menutup transaksi.
3. Tarif
- Tujuan: Menentukan harga tiket berdasarkan kelas layanan, rute, waktu, dan kebijakan maskapai.
- a. Sistem CRS secara otomatis menampilkan tarif yang tersedia sesuai rute dan tanggal.
 - b. Petugas menjelaskan kepada penumpang terkait aturan *refund*, *reschedule*, dan *baggage allowance*.
 - c. Diskon atau harga khusus (*infant*, *child*, *disabled*) diterapkan jika memenuhi syarat.
 - d. Petugas memastikan tarif yang dipilih sesuai dengan kebijakan dan update dari bagian tarif maskapai.
4. Logistik

Tujuan: Mengelola pengiriman barang dan dokumen melalui angkutan udara.

Elemen layanan:

- a. Pengirim mengajukan permintaan pengiriman melalui agen atau langsung ke kargo terminal.
- b. Petugas logistik memverifikasi jenis barang, dimensi, dan berat.
- c. Barang diperiksa oleh petugas AVSEC (x-ray dan pemeriksaan fisik jika perlu).
- d. Dokumen pengiriman diterbitkan: Air Waybill (AWB).

- e. Barang dikemas dan diberi label sesuai dengan jenis dan rute pengiriman.
- f. Barang ditimbang dan ditempatkan ke ULD (Unit Load Device) jika perlu.
- g. Barang diserahkan ke bagian ramp untuk dimuat ke dalam pesawat.

Prosedur Umum:

- a. Ground handling dimulai sejak 30-45 menit sebelum kedatangan pesawat.
- b. Koordinasi dilakukan antar unit: check-in, ramp, AVSEC, dan GSE.
- c. Setelah pesawat parkir, aktivitas dilakukan sesuai SOP: chock on, signal off, unloading, dan boarding.
- d. Semua kegiatan direkam dalam dokumentasi FLOPS.

5. Pengenalan ground handling

Tujuan: Memberikan pelayanan kepada pesawat, penumpang, dan kargo di bandara.

- a. *Passenger Services: check-in, boarding, arrival handling.*
- b. *Ramp Services: loading/unloading bagasi dan kargo, marshalling, towing, refueling.*
- c. *Baggage Services: lost & found, baggage claim, delayed/lost baggage handling.*
- d. *Aircraft Services: cleaning, catering, potable water, toilet service.*

6. Flops

Tujuan: Mencatat dan mengontrol semua pergerakan pesawat serta aktivitas pendukung penerbangan.

- a. Petugas FLOPS menerima jadwal penerbangan harian (*flight movement list*).
- b. Data diinput: registrasi pesawat, STA/STD, *boarding gate, on-block, off-block, delay reason*, dsb.
- c. Update dilakukan secara *real-time* melalui komunikasi dengan AMC, Ramp, dan *Operation Control Center (OCC)*.
- d. Petugas mencetak dan menyimpan data pergerakan sebagai laporan operasional harian.

- e. Jika terjadi delay atau gangguan, dicatat sesuai kode delay IATA dan dikomunikasikan ke unit terkait.

4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT

1. Reservasi

Reservasi merupakan proses pemesanan tempat duduk oleh penumpang untuk penerbangan tertentu. Selama melaksanakan OJT di bagian ini, saya mempelajari alur kerja sistem reservasi, mulai dari permintaan calon penumpang, pengecekan ketersediaan kursi, hingga pencatatan data penumpang dalam sistem. Sistem reservasi digunakan untuk memastikan bahwa data penumpang telah terekam sebelum proses *check-in* dan *boarding*. Saya juga diperkenalkan dengan perangkat lunak dan sistem internal maskapai, yaitu, Skyspeed, yang digunakan untuk mengelola reservasi.

2. Ticketing

Bagian ticketing bertanggung jawab untuk penerbitan tiket bagi penumpang yang telah melakukan reservasi. Di bagian ini, saya mempelajari prosedur penerbitan tiket secara manual maupun digital, serta memahami berbagai jenis tiket (*refundable, non-refundable, open, closed*) dan kebijakan perubahan atau pembatalan. Selain itu, saya juga terlibat dalam proses reissue tiket dan penghitungan selisih tarif apabila terjadi perubahan jadwal penerbangan oleh penumpang. Pelayanan yang cepat dan akurat sangat penting pada bagian ini, karena berkaitan langsung dengan kenyamanan dan kepastian perjalanan penumpang.

3. Tarif

Selama penempatan di bagian tarif, saya mempelajari struktur tarif penerbangan yang meliputi *basic fare, fuel surcharge, airport tax*, serta berbagai komponen lainnya yang memengaruhi harga tiket. Selain itu, saya mendalami perbedaan tarif antar kanal distribusi (online, agen, dan loket) serta peraturan terkait kelebihan bagasi dan kebijakan promo yang berlaku.

Pemahaman tarif sangat penting dalam pelayanan informasi penumpang dan untuk menghindari kesalahan pada proses *ticketing*.

4. Logistik

Di bagian logistik, saya mempelajari alur pengelolaan barang kiriman, termasuk bagasi tercatat (*checked baggage*), kargo, dan barang-barang khusus. Proses logistik mencakup penerimaan barang, pengepakan sesuai prosedur, pemberian label dan dokumen pengangkutan (AWB – Air Waybill), serta pengawasan pengiriman dan penerimaan barang di bandara tujuan. Saya juga memahami pentingnya penerapan standar keselamatan dan prosedur penanganan *dangerous goods* (barang berbahaya) yang harus sesuai dengan regulasi IATA.

5. FLOPS

Di bagian FLOPS, saya dikenalkan dengan peran penting Flight Operations Officer (FOO) dalam membantu perencanaan dan pengawasan operasional penerbangan. FOO bertanggung jawab terhadap pembuatan *flight plan*, perhitungan bahan bakar, rute penerbangan, serta analisis kondisi cuaca dan NOTAM. Saya mempelajari bagaimana FOO memastikan semua dokumen penerbangan siap sebelum keberangkatan dan melakukan koordinasi intensif dengan pilot, ATC, dan pihak bandara. Bagian ini memberikan wawasan teknis mengenai pentingnya pengendalian operasional penerbangan secara keseluruhan.

4.2 Jadwal

On the Job Training (OJT) yang dilaksanakan oleh Taruna dan Taruni Program studi D-III Manajemen Transportasi Udara VIII, Politeknik Penerbangan Surabaya terhitung dari tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025 di beberapa sektor yang meliputi Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Pengenalan *ground handling*, dan Flops. Berikut adalah jadwal OJT :

1. Periode 23 Mei – 3 Juni 2025

Pada periode ini, penulis melaksanakan *On the Job Trainiing* (OJT) pada unit Reservasi, Ticketing, dan Tarif di area Check-in Counter dan area *Boarding Gate* dengan jadwal yang terbagi menjadi dua *shift*, yaitu *shift* pagi (pukul 04.00 – 13.00 WIB) dan *shift* siang (pukul 13.00 – *Last Flight*).

	23-May	24-May	25-May	26-May	27-May	28-May	29-May	30-May	31-May	1-Jun	2-Jun	3-Jun
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
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

2. Periode 4 Juni – 15 Juni 2025

Pada periode 4 Juni – 11 Juni 2025, penulis melaksanakan *On the Job Trainiing* (OJT) pada unit Reservasi, Ticketing, dan Tarif di area Check-in Counter dan area *Boarding Gate* dengan jadwal yang terbagi menjadi dua *shift*, yaitu *shift* pagi (pukul 04.00 – 13.00 WIB) dan *shift* siang (pukul 13.00 – *Last Flight*). Pada periode 12 Juni – 15 Juni 2025, penulis melaksanakan On the Job Trainiing (OJT) pada unit Logistik, Pengenalan Ground Handling, dan Flops di area Flops dengan jadwal yang terbagi menjadi dua shift, yaitu shift pagi (pukul 04.00 – 13.00 WIB) dan shift siang (pukul 13.00 – Last Flight).

	4-Jun	5-Jun	6-Jun	7-Jun	8-Jun	9-Jun	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
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

3. Periode 16 Juni – 27 Juni 2025

Pada periode 16 Juni – 27 Juni 2025, penulis melaksanakan On the Job Trainiing (OJT) pada unit Logistik, Pengenalan Ground Handling, dan Flops

di area Flops dengan jadwal yang terbagi menjadi dua shift, yaitu shift pagi (pukul 04.00 – 13.00 WIB) dan shift siang (pukul 13.00 – Last Flight).

	16-Jun	17-Jun	18-Jun	19-Jun	20-Jun	21-Jun	22-Jun	23-Jun	24-Jun	25-Jun	26-Jun	27-Jun
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L
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

4. Periode 28 Juni – 4 Juli 2025

Pada periode 28 Juni – 4 Juli 2025, penulis melaksanakan On the Job Trainiing (OJT) pada unit Logistik, Pengenalan Ground Handling, dan Flops di area Flops dengan jadwal yang terbagi menjadi dua shift, yaitu shift pagi (pukul 04.00 – 13.00 WIB) dan shift siang (pukul 13.00 – Last Flight).

	28-Jun	29-Jun	30-Jun	1-Jul	2-Jul	3-Jul	4-Jul		LIBUR
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S		SIANG
JOKO	P	P	S	S	L	L	S		PAGI
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S		
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P		
ALDI	S	S	S	S	L	L	P		
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L		
LUFI	L	L	P	P	P	P	L		
NABILA	L	L	P	P	S	S	L		
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L		
VEREL	L	L	P	P	S	S	L		

4.3 Permasalahan

A. Latar Belakang

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan bagian integral dalam proses pembelajaran di lingkungan vokasi penerbangan, yang bertujuan memberikan pengalaman langsung kepada taruna di dunia kerja nyata. Selama OJT di maskapai Citilink pada periode 6 Juni 2025 hingga 4 Juli 2025 di Bandara Internasional Halim Perdanakusuma, penulis ditempatkan di beberapa unit pelayanan penumpang seperti area *Boarding Gate*, check-in counter, FLOPS, serta mempelajari aspek reservasi, tarif, dan pengenalan Flight Operation Officer (FOO).

Salah satu permasalahan yang menarik perhatian penulis adalah aturan mengenai biaya kelebihan berat atau ukuran bagasi kabin yang diberlakukan oleh maskapai di area *boarding gate*. Aturan menetapkan bahwa penumpang hanya diperbolehkan membawa bagasi kabin dengan berat maksimal 7 kg dengan ukuran bagasi kabin pada pesawat Airbus A320 dengan T x P x L adalah 56 cm x 36 cm x 23 cm serta ukuran tas kecil adalah 30 cm x 40 cm x 10 cm dan untuk pesawat ATR 72-600 adalah 41 cm x 34 cm x 17 cm. Apabila melebihi batas tersebut, maka penumpang akan dikenakan denda flat sebesar Rp250.000, terlepas dari jumlah kelebihan berat yang dibawa. Kebijakan ini diperkuat dengan adanya pemeriksaan di *baggage test unit* (BTU) yang tersedia di *boarding gate*.

Namun, dalam praktiknya, kebijakan ini menimbulkan beberapa pertanyaan dari sisi efektivitas dan keadilan. Penumpang yang membawa kelebihan bagasi 5 kg tetap dikenai tarif flat Rp250.000, sementara jika proses penimbangan dilakukan di *check-in counter*, maka kelebihan bagasi dihitung secara per kilogram dengan tarif yang bervariasi tergantung rute penerbangan. Misalnya, untuk rute Halim–Kualanamu (KNO), tarif kelebihan bagasi mencapai Rp170.000/kg, dan untuk rute Halim–Denpasar (DPS) sebesar Rp160.000/kg. Hal ini menimbulkan potensi kerugian pendapatan bagi maskapai jika penumpang yang membawa kelebihan berat lebih dari 2 kg hanya membayar tarif flat tersebut di *Boarding Gate*.

Situasi ini menunjukkan adanya kemungkinan ketidakefisienan kebijakan tarif, sekaligus menjadi celah yang dapat dimanfaatkan penumpang. Oleh karena itu, analisis terhadap aturan ini menjadi penting untuk dilakukan sebagai bahan evaluasi penerapan aturan dan optimalisasi *revenue* perusahaan.



Gambar 4. 1 Penumpang membawa barang melebihi batas jumlah



Gambar 4. 2 Penumpang membawa barang melebihi batas berat

Tanggal Sweeping Baggage	Jumlah Sweeping Baggage
2 Juni	3
3 Juni	3
4 Juni	2
7 Juni	2
8 Juni	1
11 Juni	1
13Juni	4
14 Juni	1
16 Juni	1
17 Juni	1
19 Juni	1
20 Juni	2
21 Juni	5
Jumlah	25

Tabel 4. 1 Data Jumlah Sweeping Baggage Bulan Juni

B. Manfaat Penyesuaian

- A. Bagi Maskapai: Memberikan masukan kebijakan tarif yang lebih proporsional dan berpotensi meningkatkan pendapatan.
- B. Bagi Penulis: Menambah wawasan dan pengalaman dalam menganalisis kebijakan operasional maskapai.

4.4 Usulan Solusi atas Permasalahan biaya *Excess Cabin Baggage*

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penerapan kebijakan kelebihan bagasi kabin di area *boarding gate* serta mendukung kelancaran proses pelayanan penumpang, beberapa pendekatan penyelesaian masalah dapat diusulkan berdasarkan observasi selama pelaksanaan OJT.

1. Tarif *Excess Cabin Baggage* menggunakan tarif per kilogram, bukan per koli.

Penggunaan tarif kelebihan bagasi kabin berdasarkan berat (per kilogram) dinilai lebih proporsional dan transparan dibandingkan tarif per koli yang telah dijelaskan pada aturan yang ada di website citilink.id. Hal ini dapat mengurangi potensi komplain penumpang serta memberikan fleksibilitas dan nilai transparan bagi penumpang yang membawa bagasi berukuran kecil namun melebihi batas berat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

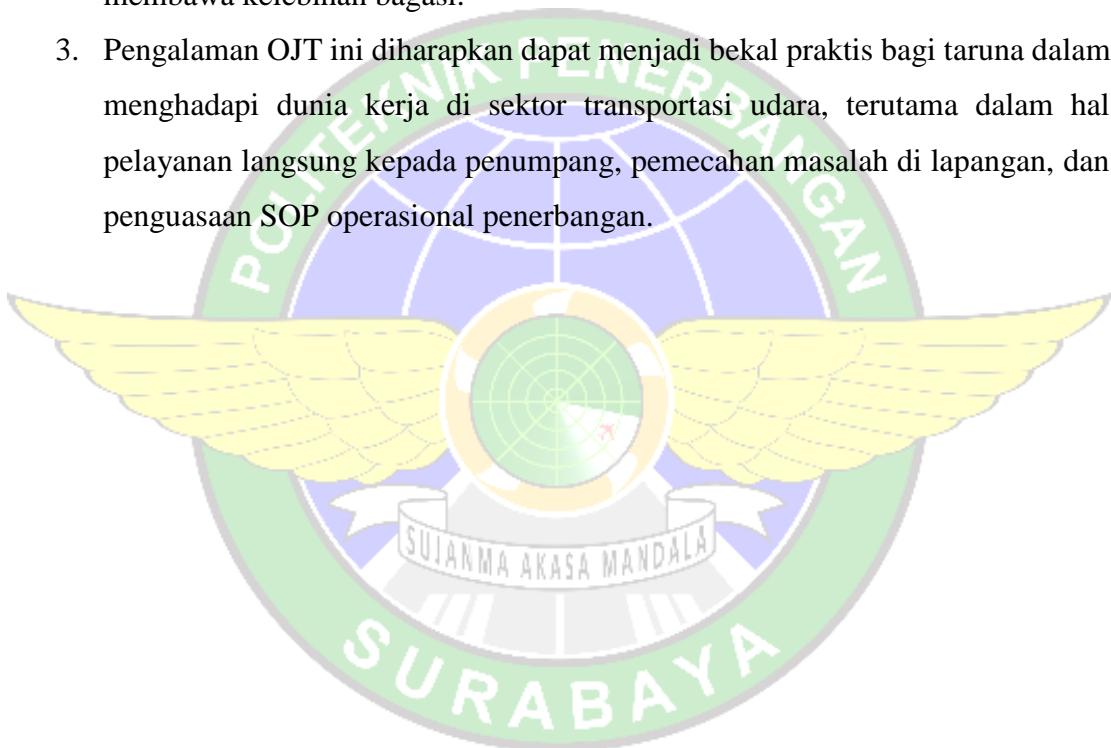
Berdasarkan pelaksanaan On the Job Training (OJT) yang dilaksanakan di maskapai Citilink, Bandara Internasional Halim Perdanakusuma, dari tanggal 6 Juni hingga 4 Juli 2025, serta berdasarkan analisis terhadap permasalahan yang ditemukan di lapangan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kebijakan penerapan tarif kelebihan bagasi kabin sebesar Rp250.000 di area *Boarding gate*/ Ruang tunggu masih bersifat *flat* dan belum mempertimbangkan berat kelebihan bagasi maupun tujuan penerbangan. Hal ini menimbulkan ketidakseimbangan antara biaya yang dibayar penumpang dan berat aktual bagasi, serta potensi kehilangan pendapatan bagi maskapai.
2. Maskapai Citilink telah menetapkan tarif kelebihan bagasi tercatat (*checked baggage*) per kilogram sesuai dengan tujuan penerbangan. Oleh karena itu, terdapat ketidakkonsistensi tarif overweight antara area check-in counter dan *Boarding Gate*.
3. Selama OJT, penulis mempelajari secara langsung proses pelayanan penumpang mulai dari check-in, boarding, hingga keberangkatan. Kegiatan yang dilakukan meliputi membantu proses penimbangan bagasi kabin, menjawab pertanyaan penumpang yang mengalami kebingungan, mendampingi lansia, melayani check-in manual, hingga mempelajari pengisian loadsheet, boarding management, dan delay management.
4. Dari seluruh proses tersebut, penulis memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai alur operasional pelayanan penumpang, pentingnya komunikasi antar petugas, dan bagaimana menyikapi situasi tidak terduga seperti keluhan penumpang dengan solusi yang bijak dan profesional.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan tarif kelebihan bagasi kabin di area *Boarding gate* dengan cara menerapkan sistem per kilogram berdasarkan rute tujuan, sama seperti yang berlaku di area check-in counter. Hal ini akan meningkatkan potensi pendapatan maskapai secara signifikan.
2. Perlu dilakukan sosialisasi dan penyebaran informasi tarif bagasi secara lebih luas, baik melalui pengumuman visual di terminal, aplikasi digital, maupun saat proses pemesanan tiket agar penumpang memahami risiko dan biaya jika membawa kelebihan bagasi.
3. Pengalaman OJT ini diharapkan dapat menjadi bekal praktis bagi taruna dalam menghadapi dunia kerja di sektor transportasi udara, terutama dalam hal pelayanan langsung kepada penumpang, pemecahan masalah di lapangan, dan penguasaan SOP operasional penerbangan.



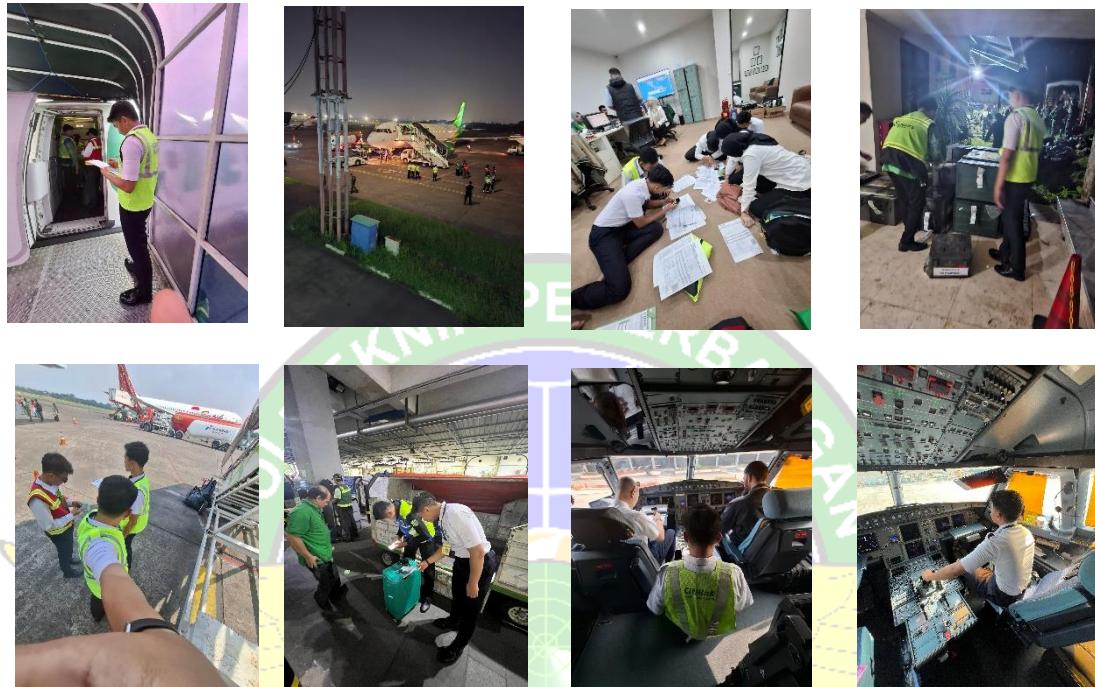
DAFTAR PUSTAKA

- Division, G. O., & Indonesia, P. T. C. (2023). *GROUND SERVICE GUIDANCE. 01*.
- Kementerian Perhubungan. (2022). *Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor Pk.02/Bpsdmp - 2022*.
- Novi V. (2024). *Pengertian Struktur Organisasi: Fungsi, Jenis, dan Contoh*. Gramedia Blog. https://www.gramedia.com/literasi/struktur-organisasi/#1_Memberi_Kejelasan_Tanggung_Jawab
- Perhubungan, M. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan 30 Tahun 2021*.
- Standard, C. O., & Indonesia, P. T. C. (2024). *GROUND OPERATION MANUAL. 02*.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan OJT



Lampiran 2 Dokumentasi Tambahan

Informasi & Ketentuan Bagasi Kabin
Cabin Baggage Information & Conditions
Mulai 16 April 2023
Starting April 16, 2023

AIRBUS A320
56cm x 36cm x 23cm
Berat Maksimum 7 kg
+ 1 (satu) buah tas canggah/kilat
Maximum Weight 7 kg
+ one (one) small key bag

ATR72-600
43cm x 34cm x 17cm
Berat Maksimum 7 kg
+ 1 (satu) buah tas koper/tas kain
Maximum Weight 7 kg
+ one (one) small key bag

Apabila Anda membawa bagasi ke kabin pesawat lebih dari ketentuan di atas, maka akan dijadikan bagasi tercatat yang dimuat di cargo compartment dan akan dikenakan biaya:
If the baggage you bring more than the conditions above,
it will be loaded in the cargo compartment as checked baggage. Extra fee will be charged for.

Rp250.000
per buah
per bag

CITILINK.CO.ID

INFORMASI KEAMANAN BAGASI
BAGGAGE SAFETY INFORMATION

INFORMASI BARANG BERBAHAYA
DANGER GOODS INFORMATION

INFORMASI BARANG BERMATAHçA & PECAH BELAH
VALUABLE & FRAGILE ITEMS INFORMATION

CITILINK.CO.ID