

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG SAAT TERJADI
DELAY KEBERANGKATAN MASKAPAI CITILINK DI
BANDARA I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 06 Mei- 04 Juli 2025



TJOKORDA DARMA PUTRA ANANDA KUSUMA
NIT. 30622072

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN VIII CHARLIE
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG SAAT TERJADI
DELAY KEBERANGKATAN MASKAPAI CITILINK DI
BANDARA I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 06 Mei – 04 Juli 2025



TJOKORDA DARMA PUTRA ANANDA KUSUMA
NIT. 30622072

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN VIII CHARLIE
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

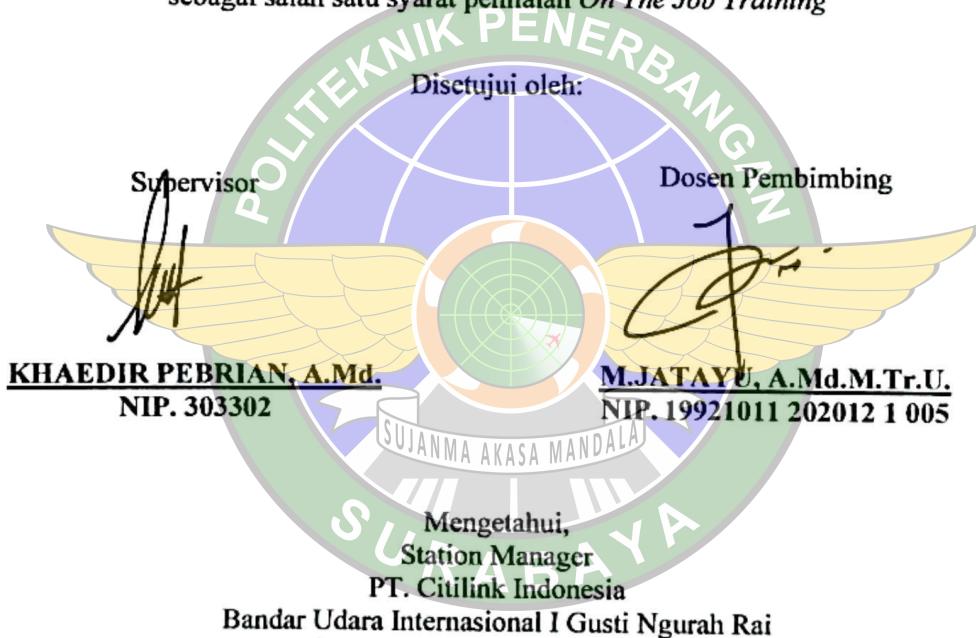
LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG SAAT TERJADI DELAY KEBERANGKATAN MASKAPAI CITILINK DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh :

TJOKORDA DARMA PUTRA ANANDA KUSUMA
NIT. 30622072

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



KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 03 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan *On the Job Training (OJT)* 2 ini dengan judul “Kurangnya Pemahaman Penumpang Saat Terjadi Delay Keberangkatan Maskapai Citilink di Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar”. Laporan *On the Job Training (OJT)* 2 ini disusun berdasarkan pengalaman, pengamatan yang penulis peroleh selama menjalani *On the Job Training (OJT)* pada P.T. Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Tjokorda Made Surya Darma dan Ibunda Hery Wiyani Eny Purwanti yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dukungan, serta doa selama mengikuti kegiatan *On The Job Training*;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku Manager Station P.T. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
4. Bapak Khaedir Pebrian, selaku *Supervisor On the Job Training Instructor (OJTI)*;
5. Bapak M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U., selaku dosen pembimbing *On the Job Training (OJT)* 2 Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Seluruh pendamping kegiatan yang bertugas di P.T. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
8. Seluruh rekan-rekan *On the Job Training (OJT)* Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya atas kebersamaan dan kerjasamanya;

Penulis menyadari bahwa Laporan *On the Job Training (OJT)* ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Denpasar, 4 Juli 2025



Tjokorda Darma Putra Ananda Kusuma
NIT. 30622072

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
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	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On The Job Training (OJT)</i>	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	5
2.1 Sejarah Singkat P.T. Citilink Indonesia	5
2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	7
2.3 Data Umum P.T. Citilink Indonesia.....	8
2.3.1 Identitas P.T. Citilink Indonesia	8
2.3.2 Visi dan Misi P.T. Citilink Indonesia	9
2.3.3 Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia	10
2.4 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar.....	11
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab	11
2.6 Tata Kelola Perusahaan.....	17
2.6.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	18
2.6.2 Nilai dan Budaya Perusahaan	19
2.6.3 Kebijakan Perusahaan.....	20
2.6.4 Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar.	30
BAB III TINJAUAN TEORI	32
3.1 Bandar Udara	32
3.2 Maskapai Penerbangan.....	32
3.3 Penumpang.....	33
3.4 Keterlambatan Penerbangan Pesawat (<i>Delay</i>)	33
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	37
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training (OJT)</i>	37
4.1.1 <i>Check-in Counter</i>	37

4.1.2 <i>Boarding Gate</i>	38
4.1.3 <i>Lost Luggage (Lost & Found)</i>	39
4.1.4 <i>Customer Service</i>	40
4.2 Jadwal.....	41
4.3 Permasalahan.....	41
4.4 Penyelesaian Masalah	43
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	47



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai	7
Gambar 2. 2 Logo Maskapai Citilink.....	10
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar.....	11
Gambar 2. 4 Ketentuan Bagasi Cabin	24
Gambar 2. 5 <i>Baggage Test Unit</i>	24
Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	41
Gambar 4. 2 Pihak Maskapai Memberikan Kompensasi Kepada Penumpang.....	42



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia	8
Tabel 2. 2 Ketentuan <i>Refund</i>	23
Tabel 2. 3 Ketentuan Biaya.....	29
Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan Citilink Station Denpasar.....	31
Tabel 2. 5 Jadwal Kedatangan Citilink Station Denpasar.....	31



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dilihat dari perkembangan saat ini sarana transportasi khususnya pada transportasi udara mengalami suatu peningkatan yang sangat pesat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Pada segi kualitas dapat dilihat dari semakin membaiknya pelayanan dan fasilitas di bandara yang diberikan kepada para penumpang. Dari segi kuantitas misalnya semakin bertambahnya armada pesawat dan rute rute penerbangan yang tersedia bagi para calon penumpang sehingga akan sebanding dengan banyaknya para penumpang yang akan menggunakan jasa transportasi udara tersebut. Bagi pengelola jasa Bandar Udara harus peka terhadap realita yang ada mengenai kebutuhan akan transportasi yang diinginkan oleh para calon penumpang.

Bidang penerbangan memiliki beberapa Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) dibawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Politeknik Penerbangan Surabaya adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) memiliki tugas dan peranan mendidik, melatih, dan mencetak tenaga ahli di bidang penerbangan serta wadah pendidikan bagi calon tenaga ahli di dunia penerbangan. Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya merupakan institusi pendidikan yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia di bidang penerbangan. Sebagai bagian dari kurikulum pendidikan, mahasiswa diwajibkan untuk mengikuti program *On the Job Training* (OJT) guna memperoleh pengalaman kerja nyata dan meningkatkan kompetensi dalam bidangnya. Program Studi Manajemen Transportasi Udara (MTU) adalah salah satu program studi yang terdapat di Politeknik Penerbangan Surabaya, dimana pada program studi ini para taruna diberikan pendidikan dan pelatihan mengenai penyelenggaraan Bandar Udara dan lulusannya dibekali dengan beberapa pengetahuan diantaranya adalah mengenai AVSEC, AMC, Kargo dan *Marshalling*.

On The Job Training (OJT) adalah menerapkan pengetahuan dan keterampilan dari pendidikan baik teori maupun praktik ke lingkungan kerja yang sesungguhnya. Adanya program *On The Job Training* (OJT) ini juga sebagai sarana motivasi dan kreativitas individu dimana pelatihan tidak hanya dilaksanakan di dalam ruang kelas, namun peserta diberi kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan di lingkungan kerja yang sesungguhnya. Oleh karena itu, diharapkan bisa mengamalkan ilmu yang sudah didapatkan ke lingkungan kerja yang sesungguhnya. Selain itu, penulis berupaya semaksimal mungkin untuk dapat memanfaatkan kesempatan belajar langsung di lapangan untuk menambah pengetahuan dan wawasan. Selain itu, *On The Job Training* (OJT) dapat digunakan sebagai salah satu instrumen untuk mengukur dan mengetahui tingkat keberhasilan pendidikan dan pelatihan secara umum, dan mengukur tingkat keberhasilan taruna/i dalam melakukan proses pembelajaran.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) 2 dilakukan sebagai syarat Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan yang dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 dan berakhir pada tanggal 04 Juli 2025. Dengan demikian *On the Job Training* (OJT) memberikan kesempatan bagi mahasiswa/i sebagai calon tenaga kerja untuk menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan kompleks yang timbul di lapangan. *On the Job Training* (OJT) sangat penting agar setelah menyelesaikan pendidikan, mahasiswa/i memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam melaksanakan tugasnya. *On the Job Training* (OJT) juga digunakan sebagai tolak ukur kemampuan mahasiswa/i dalam mengaplikasikan teori yang didapat.

Saat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT), penulis menemukan permasalahan yaitu terdapat keterlambatan waktu keberangkatan penumpang pesawat yang tidak sesuai dengan schedule, pada situasi tersebut beberapa penumpang komplain yang seharusnya tetap sabar dan menunggu karena pihak maskapai juga sudah benar-benar melaksanakan tanggung jawabnya sesuai aturan yang berlaku dan memberikan hak yang diperoleh

penumpang selama delay tersebut berlangsung. Dengan adanya situasi tersebut, penulis mengkaji permasalahan berdasarkan hasil observasi yang dituangkan dalam bentuk laporan *On The Job Training* (OJT) dengan judul “KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG SAAT TERJADI DELAY KEBERANGKATAN MASKAPAI CITILINK DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR”.

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

Maksud dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) oleh Taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pengalaman kerja langsung dalam lingkungan operasional bandara;
2. Meningkatkan pemahaman praktis tentang prosedur dan standar keselamatan penerbangan sesuai dengan regulasi yang berlaku;
3. Membantu dalam mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata;
4. Mengetahui keadaan dunia kerja sesungguhnya yang dinamis dengan berpedoman pada pengetahuan dan pengalaman *On The Job Training* (OJT);
5. Membentuk keterampilan teknis dan profesionalisme dalam industri penerbangan.

Adapun manfaat dilaksanakan *On The Job Training* (OJT) oleh Taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan kedisiplinan sebagai calon tenaga kerja professional;
2. Sebagai acuan untuk melihat potensi kerja peserta *On The Job Training* (OJT), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM);
3. Mendukung pengembangan tenaga kerja muda yang berkualitas dan siap kerja di sektor penerbangan;
4. Mengenal manajemen dan budaya kerja industri penerbangan secara nyata;

5. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja professional.



BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

2.1 Sejarah Singkat P.T. Citilink Indonesia

Citilink telah berkembang menjadi salah satu maskapai dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia sejak tahun 2011, ketika menerima pesawat Airbus A320 pertamanya dan mempercepat ekspansi sebagai bagian dari strategi Garuda Indonesia Group untuk lebih kompetitif di segmen penerbangan berbiaya rendah.

P.T. Citilink Indonesia (selanjutnya disebut "Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, dan berkantor pusat di Sidoarjo, Jawa Timur. Perusahaan ini mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM melalui surat keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 pada tanggal 22 April 2009. Saat pertama kali berdiri, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 67% milik P.T. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan 33% milik P.T. Aerowisata.

Pada mulanya, operasional Citilink merupakan bagian dari *Strategic Business Unit (SBU)* milik Garuda Indonesia, di mana seluruh penerbangan dijalankan menggunakan sertifikat *Air Operator Certificate (AOC)* milik Garuda dan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Berdasarkan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 tentang perubahan anggaran dasar P.T. Citilink Indonesia, struktur kepemilikan saham berubah menjadi 98,65% oleh Garuda Indonesia dan 1,35% oleh P.T. Aerowisata.

Setelah memperoleh izin usaha penerbangan bernomor SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, serta sertifikat *Air Operator Certificate (AOC)* 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012. Dengan status barunya sebagai maskapai penerbangan yang berdiri sendiri, Citilink memperkuat identitasnya sebagai *low-cost carrier (LCC)* dengan citra yang modern dan profesional. Dalam

operasinya, Citilink menggunakan kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, dan *call sign* “*Supergreen*”.

Sebagai bentuk nyata dari komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, Citilink berhasil meraih berbagai penghargaan bergengsi. Di antaranya adalah penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2017, serta *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun yang sama. Selain itu, Citilink juga mendapat akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri penerbangan global, SKYTRAX, selama dua tahun berturut-turut sejak 2018, Penghargaan *TripAdvisor Traveler’s Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai 2018, serta kembali meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* dari *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink juga memperoleh penilaian positif melalui *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*, bersama dengan berbagai apresiasi lainnya.

Dalam operasionalnya, Citilink secara konsisten menerapkan protokol kesehatan yang ketat di setiap tahap penerbangan, mulai dari sebelum keberangkatan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in-flight*), hingga setelah mendarat (*post-flight*). Hal ini dilakukan dengan merujuk pada regulasi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tujuannya adalah untuk memastikan setiap penerbangan dapat berjalan secara maksimal, sekaligus menjamin keselamatan dan kesehatan seluruh pelanggan sebagai prioritas utama.

2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2. 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara internasional yang terletak di bagian selatan Pulau Bali, Indonesia. Lokasinya berada secara administratif di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari pusat Kota Denpasar. Bandara ini menjadi yang tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta di Cengkareng, serta memainkan peran penting sebagai gerbang penerbangan internasional utama di wilayah tengah dan timur Indonesia.

Pembangunan awal bandara dimulai pada tahun 1930 oleh Departemen Pekerjaan Umum Hindia Belanda (*Departement Voor Verkeer en Waterstaats*), dengan landasan pacu rumput sepanjang 700 meter di tengah ladang dan area pemakaman di Desa Tuban. Karena lokasinya, warga sekitar menamainya Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, fasilitas telegraf mulai dipasang dan maskapai KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) mulai mendarat secara rutin di area ini, yang juga dikenal dengan sebutan South Bali.

Saat Perang Dunia II, tahun 1942, landasan ini dibom oleh pasukan Jepang dan kemudian dimanfaatkan sebagai pangkalan pesawat militer. Setelah diperbaiki dengan sistem plat baja (*Pear Still Plate*), panjang landasan ditingkatkan menjadi 1,2 kilometer. Usai perang, perbaikan terus berlanjut, termasuk pembangunan terminal dan menara kontrol sederhana pada tahun 1949, dengan komunikasi yang masih mengandalkan kode morse.

Untuk mendukung sektor pariwisata Bali, pemerintah Indonesia memulai proyek besar pada tahun 1963 hingga 1969 yang dikenal sebagai Proyek Bandara Tuban. Proyek ini mencakup pembangunan terminal internasional baru dan perpanjangan landasan pacu menjadi 2,7 kilometer. Reklamasi sepanjang 1,5 kilometer pun dilakukan menggunakan batu kapur dari Ungasan serta pasir dan batu dari wilayah Tabanan. Pada 10 Agustus 1966, Pelabuhan Udara Tuban resmi melayani penerbangan internasional dan diberi nama Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai sebagai penghormatan bagi pahlawan Bali yang gugur dalam pertempuran melawan Belanda tahun 1946.

Peresmian proyek pengembangan ini dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969, bersamaan dengan perubahan nama resmi menjadi Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Meski sempat rusak akibat letusan Gunung Agung pada tahun 1963, bandara ini berhasil dipulihkan. Dalam periode 1975 hingga 1978, fasilitas bandara kembali ditingkatkan guna mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang dan kargo, termasuk pembangunan terminal internasional baru. Gedung terminal lama kemudian dijadikan terminal domestik, sedangkan terminal domestik sebelumnya dialihfungsikan sebagai gedung kargo dan fasilitas penunjang lainnya.

Seiring berjalannya waktu, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terus berkembang dan mendapatkan berbagai penghargaan bergengsi. Salah satunya adalah predikat sebagai Bandara Terbaik Dunia oleh *Airport Council International (ACI)* pada tahun 2015. Saat ini, bandara tersebut tetap menjadi infrastruktur penting bagi Bali, melayani penerbangan domestik maupun internasional, dan menjadi simpul vital dalam jaringan transportasi udara Indonesia.

2.3 Data Umum P.T. Citilink Indonesia

2.3.1 Identitas P.T. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	P.T. Citilink Indonesia
Tanggal Pendiriran	06 Januari 2009

Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>flight code</i> “QG” dan <i>call sign</i> “ <i>Supergreen</i> ”.
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 06 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (<i>low cost</i>), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
Badan Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500 : 1 unit
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Kertajati, 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, Cina, dan Australia.

2.3.2 Visi dan Misi P.T. Citilink Indonesia

1. VISI

“World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia.” Yang mempunyai arti menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahann paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Makapai ini menginginkan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa seneng dan puas dalam hal pelayanan.

Selain itu, maskapai Citilink juga menjadi *on time performance* nomer 10 terbaik di dunia.

2. MISI

“Improving the quality of people’s life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standart through the touch of Indonesian hospitality.” Yang artinya meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan mencirikan keramahtamahan Indonesia.

2.3.3 Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia

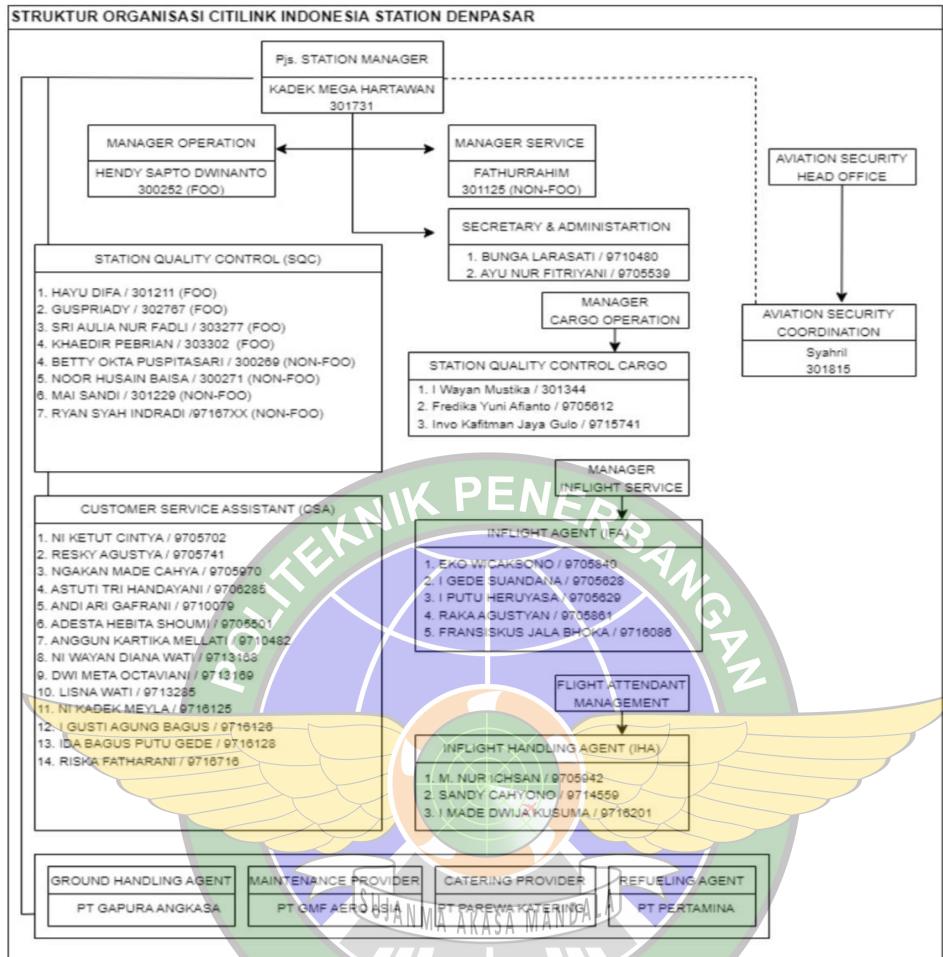


Gambar 2. 2 Logo Maskapai Citilink

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.

2.4 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar

2.5 Tugas dan Tanggung Jawab

1. *Station Manager*

Manager Station memiliki peran sebagai perwakilan tertinggi P.T. Citilink Indonesia pada setiap lokasi yang telah ditentukan, dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

Fungsi :

- Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal serta unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja dan agen penjualan.

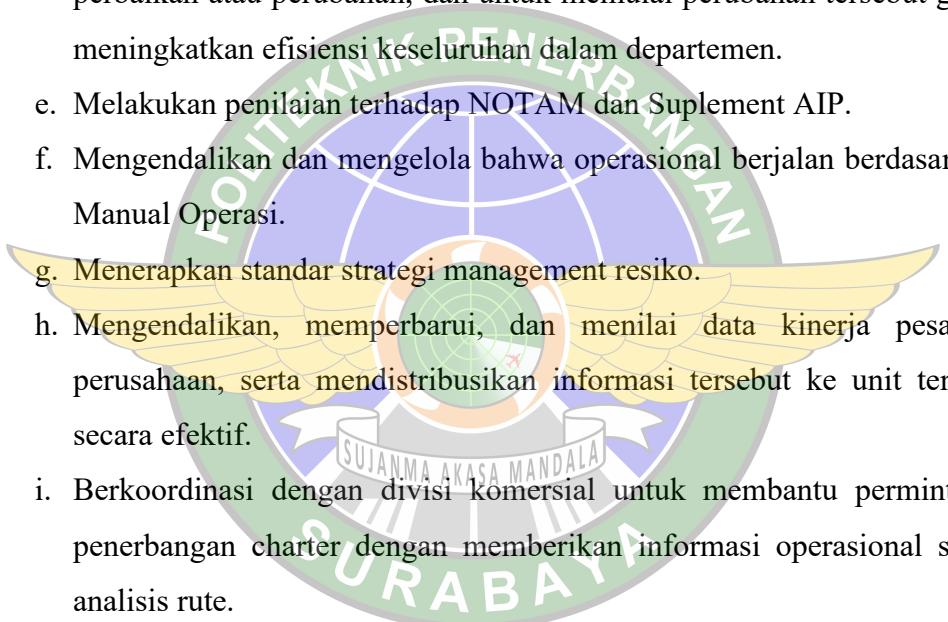
- b. Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
- c. Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan *Ground Handling*, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- d. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak- pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- e. Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun.

Tanggung Jawab:

- a. Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
- b. Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
- c. Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
- d. Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan *Ground handling*.
- e. *Station Manager* melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
- f. Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
- g. Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
- h. Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *Ground Handling*.
- i. Memastikan bahwa *Ground Handling* dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat.

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:



- a. Memastikan pelaksanaan semua operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional.
- b. Memastikan kepatuhan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, *Safety Management System (SMS)*, dan managemen resiko operasi penerbangan.
- c. Untuk mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi.
- d. Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
- e. Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan Suplement AIP.
- f. Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi.
- g. Menerapkan standar strategi management resiko.
- h. Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.
- i. Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan charter dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.
- j. Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc, atau penilaian rute.
- k. Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap tingkat risiko yang signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan *ground operation*.

3. *Manager Service*

Manager Service maskapai bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh service operasi berjalan lancar dan efisien. Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab utama yang dimiliki oleh manager service maskapai:

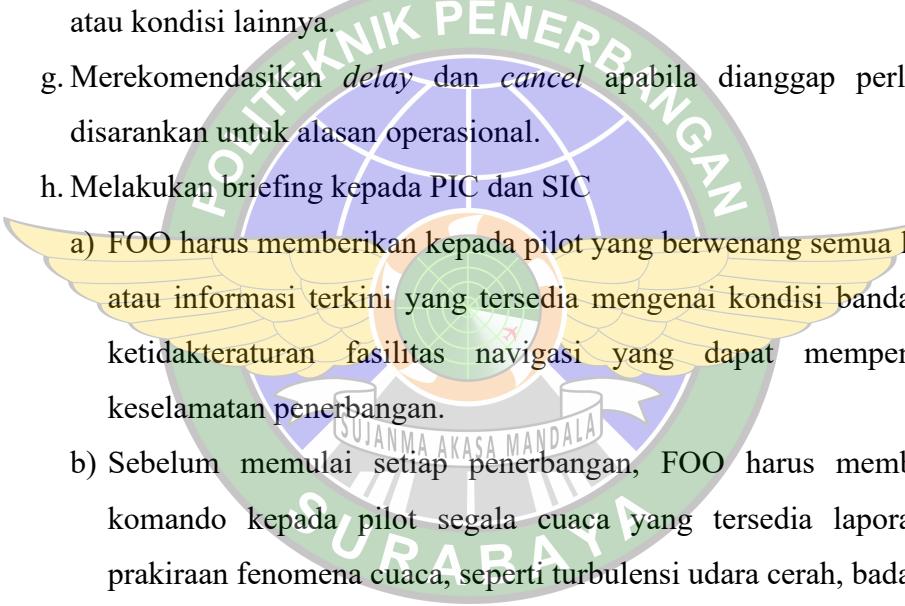
- a. Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, boarding, dan layanan dalam penerbangan.
- b. Mengkoordinasikan tim *ground handling*, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional.
- c. Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari check-in hingga mereka tiba di tujuan.
- d. Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
- e. Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional.
- f. Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan professional staf service untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
- g. Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien.
- h. Mengembangkan dan menerapkan rencana respon darurat untuk situasi yang tidak terduga. Seperti penundaan penerbangan, bencana alam, dan insiden keamanan.

4. *Station Quality Control (SQC)*
 Melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di station, termasuk *check in*, *boarding*, penanganan bagasi, dan layanan di gate.

5. *Flight Operation Officer (FOO)*
 FOO akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab VP perencanaan operasi. Pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan.

Tugas dan tanggung Jawab:

- a. Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu.
- b. Menyusun dan menandatangani *flight plan*.



- c. Mengajukan *flight plan* ATS kepada unit ATS yang sesuai. Apabila terdapat perubahan rencana penerbangan ATS yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan unit ATS terkait sebelum transmisi ke pesawat.
- d. Mendukung PIC dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti MEL, CDL, analisis rute dan cuaca, NOTAM, manifest penumpang dan kargo, dan lain sebagainya.
- e. Memberikan dan menandatangani *dispatch release* dan *flight plan* kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
- f. *Re-dispatch/re-release flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya.
- g. Merekomendasikan *delay* dan *cancel* apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional.
- h. Melakukan briefing kepada PIC dan SIC
 - a) FOO harus memberikan kepada pilot yang berwenang semua laporan atau informasi terkini yang tersedia mengenai kondisi bandara dan ketidakteraturan fasilitas navigasi yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - b) Sebelum memulai setiap penerbangan, FOO harus memberikan komando kepada pilot segala cuaca yang tersedia laporan dan prakiraan fenomena cuaca, seperti turbulensi udara cerah, badai petir, dan pergeseran angin di ketinggian rendah, misalnya setiap rute yang akan diterbangi dan setiap bandara yang akan digunakan.
 - c) Selama penerbangan, FOO harus memberikan informasi tambahan kepada pilot yang berwenang mengenai kondisi meteorologi termasuk fenomena cuaca, seperti turbulensi udara cerah, badai petir, dan pergeseran angin di ketinggian rendah, serta ketidakteraturan fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - d) Untuk memenuhi ketentuan a dan b, informasi harus disampaikan melalui pengarahan langsung kepada PIC.

- i. Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil.
- j. Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
 - a) Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada *Emergency Response Plan (ERP)*, dan menghindari tindakan apapun yang bertentangan dengan procedur ATC.
 - b) Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya.
- k. Mematuhi ACL dan OPSPEC.

6. *Customer Service Agent*

Customer Service Agent atau sering disingkat CSA, adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada para pelanggan, baik sebelum maupun sesudah membeli produk atau layanan. Ini meliputi segala bentuk interaksi antara Citilink dan pelanggan, termasuk menanggapi pertanyaan, menyediakan bantuan teknis, menangani keluhan, atau memberikan informasi tentang produk atau layanan. Inti dari *customer service* adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan. Dalam setiap interaksi dengan pelanggan, *customer service* memiliki peran yang penting dalam menjaga hubungan yang baik dan membangun kepercayaan. Mulai dari memberikan informasi produk yang jelas hingga menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efisien, tugas *customer service* sangatlah beragam dan membutuhkan keterampilan komunikasi dan empati yang tinggi.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- a. Pertanyaan dan Keluhan: Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
- b. Memberikan Dukungan Teknis: Memberikan bantuan teknis terkait dengan refund atau reschedule.

- c. Memfasilitasi Transaksi: Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau pembayaran ticketing.
- d. Menyediakan Informasi Produk: Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh Citilink (*Meal in Seat, Green Zone Seat, Ticketing, Extra Baggage*).
- e. Mengumpulkan Umpan Balik: Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.
- f. Mengonfirmasikan pembatalan penerbangan atau alur penerbangan transit kepada calon penumpang.
- g. Mengatur alur antrian di *check in counter* serta membantu penumpang dalam proses *check in* online agar antrian tidak memanjang.

2.6 Tata Kelola Perusahaan

Perusahaan memandang penting penerapan tata kelola perusahaan untuk memastikan pengelolaan usaha yang bertanggung jawab berdasarkan praktek terbaik. Setiap tahunnya perusahaan melakukan assessment terhadap penerapan tata kelola di lingkungan Citilink. Pencapaian nilai *GCG Self-Assessment* Perusahaan tahun buku 2021 atas nilai 82,62 menunjukkan bahwa Citilink merupakan perusahaan yang akuntabel dan dapat menjalankan praktik tata kelola perusahaan dengan baik.

Selain *assessment*, perusahaan juga memastikan terlaksananya pengendalian gratifikasi dan juga sistem pelaporan *Whistleblowing System (WBS)* dengan menggunakan boks surat. Perangkat gratifikasi dan WBS merupakan bagian dari *soft structure* GCG yang dimiliki perusahaan mencakup Kode Etik, Board Manual, Piagam Komite dan sejumlah kebijakan lainnya. Perusahaan juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui online meeting pada 22 November 2021 atas rencana assessment tahun selanjutnya. Pertemuan online tersebut telah dihadiri oleh PIC masing-masing divisi.

Berkaitan dengan penerapan GCG, perusahaan juga menerapkan sistem manajemen risiko. Bisnis penerbangan memiliki karakteristik yang spesifik dan

unik, yaitu membutuhkan investasi yang besar (*high investment*) namun memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap perubahan faktor eksternal yang sulit dikendalikan (*high impact of uncontrollable factors*). Terlebih lagi, tahun 2021 masih sangat dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 yang memiliki banyak risiko bagi keberlangsungan usaha.

Seperti halnya pelaksanaan GCG, perusahaan juga senantiasa mengevaluasi (*assessment*) efektivitas penerapan manajemen risiko. Pada akhir tahun 2021, Perusahaan bersama dengan P.T. Garuda Indonesia (Persero) Tbk melakukan penilaian tingkat kematangan manajemen risiko (*Risk Maturity Index*). Perusahaan mendapatkan nilai Risk Maturity Index Perusahaan sebesar 3,01 dari skala 5,00.

Secara umum kegiatan ERM telah diimplementasikan dengan cukup baik serta dikerjakan secara periodik namun masih perlu ditingkatkan terhadap proses ERM yang telah berjalan selama ini. Mengenai penerapan manajemen risiko tahun 2021, Direksi telah berkoordinasi dengan Dewan Komisaris dan secara sadar memandang bahwa pelaksanaan manajemen risiko perusahaan masih harus ditingkatkan di seluruh divisi serta perlunya pengembangan infrastruktur sistem IT sebagai penunjang kegiatan ERM.

2.6.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) P.T. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Perusahaan berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten sebagai mekanisme yang mendasari pelaksanaan bisnis Citilink. Penerapan GCG di lingkup perusahaan bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang berorientasi pada prinsip korporasi yang sehat, etis, bermataabat, serta patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tujuan-tujuan khusus penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dalam lingkup usaha Citilink antara lain sebagai berikut:

1. Menciptakan pengelolaan yang berstandar pada asas transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraaan;

2. Meningkatkan nilai perusahaan yang memiliki daya saing kuat dan berlangsung secara berkelanjutan;
3. Mendorong proses pengambilan keputusan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan diiringi realisasi yang bermoral tinggi;
4. Mengoptimalkan kontribusi perusahaan dalam perekonomian nasional khususnya pada industri penerbangan nasional; dan
5. Meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) kepada perusahaan sehingga dapat membangun citra positif perusahaan di pasar.

2.6.2 Nilai dan Budaya Perusahaan

Perusahaan mengadopsi beberapa prinsip dalam menerapkan Tata Kelola Perusahaan, meliputi:

1. Nilai Perusahaan BUMN secara Umum (AKHLAK)
 - a. Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
 - b. Kompeten, yaitu perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
 - c. Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
 - d. Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
 - e. Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
 - f. Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerja sama yang sinergis.
2. Nilai Perusahaan Khusus Citilink
 - a. *Simple*, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif-Adaptif-Mudah).

- b. *Prompt*, yaitu menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas (Proaktif-Integritas-Solusi) dengan penyesuaian adaptif, amanah, dan kompeten.
- c. *POLITE*, yaitu menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik (Menghargai-Empati-Semangat berikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang harmonis, loyal dan kompeten.

3. *THE 3 PILLARS*

- a. *Solution Minded*
- b. *Customer Oriented*
- c. *Teamwork*
- d. *Skilled/ Well-Trained*

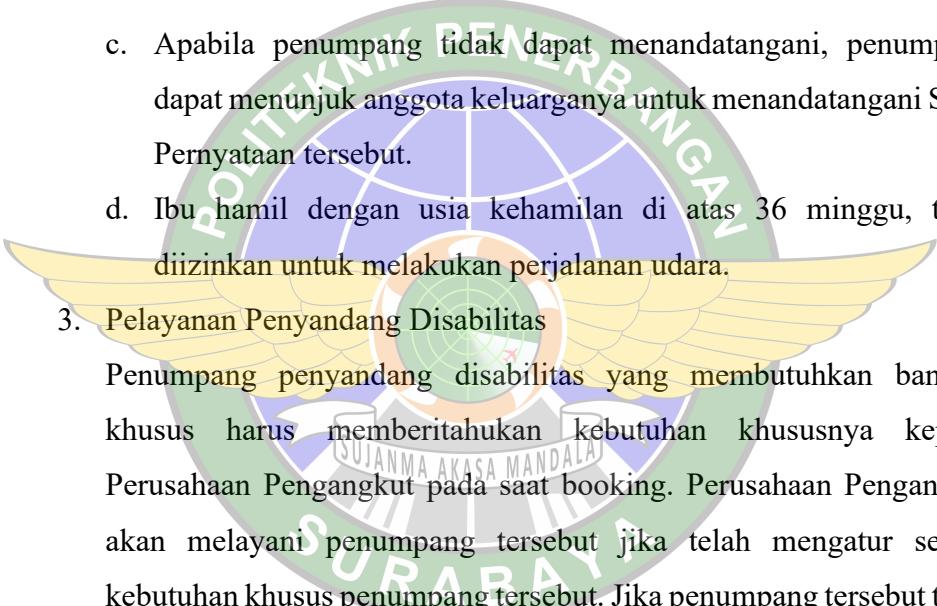
The most Hassle Free Airline (For) our CX:

- a. *Customer Delight*
- b. *Most Admirer Company*
- c. *Highly Engaged Supergreener's*

2.6.3 Kebijakan Perusahaan

1. Bayi & Anak-Anak
 - a. Anak-anak diklasifikasikan sebagai usia 2-12 tahun.
 - b. Kategori bayi mausk dalam usia 0-23 bulan.
 - c. Dalam satu penerbangan infant maksimal berjumlah 10% dari kapasitas seat dalam pesawat.
 - (1) Airbus A330 = 36 *infant*
 - (2) Airbus A320 = 18 *infant*
 - (3) ATR 72-600 = 7 *infant*
 - d. Bayi premature dianggap sebagai MEDA (*Medical Cases*) dan ditangani sebagai *incapacitated passenger*.
 - e. Surat rekomendasi medis berlaku 7 hari.
2. Penumpang Hamil (*Pregnant Woman*) PGNT





- a. Ibu hamil diharapkan berkonsultasi dengan dokter untuk mendapatkan surat keterangan kesehatan atau surat layak terbang. Surat berlaku 7 hari sejak tanggal dikeluarkannya.
- b. Dalam hal kondisi tertentu dimana penumpang ibu hamil tidak dapat menunjukkan surat keterangan kesehatan atau surat layak terbang dari dokter, Citilink akan mewajibkan penumpang untuk menandatangani Pernyataan Pertanggungjawaban terbatas Citilink (*Form of Indemnity*) pada saat melakukan check-in, untuk membebaskan Citilink dari pertanggungjawaban yang timbul dari hal tersebut.
- c. Apabila penumpang tidak dapat menandatangani, penumpang dapat menunjuk anggota keluarganya untuk menandatangani Surat Pernyataan tersebut.
- d. Ibu hamil dengan usia kehamilan di atas 36 minggu, tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan udara.

3. Pelayanan Penyandang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut akan melayani penumpang tersebut jika telah mengatur semua kebutuhan khusus penumpang tersebut. Jika penumpang tersebut tidak memberitahukan kebutuhan khususnya pada saat booking, Perusahaan Pengangkut akan tetap berupaya untuk mengakomodasi kebutuhan khusus penumpang tersebut. Penumpang penyandang disabilitas yang telah memberitahu Perusahaan Pengangkut mengenai kebutuhan khususnya pada saat booking dan telah diterima oleh Perusahaan Pengangkut tidak akan ditolak untuk dilayani karena kondisi disabilitas atau kebutuhan khususnya. Akan tetapi, Peraturan Perusahaan Pengangkut atau pemerintah dapat berlaku untuk pengangkutan penumpang penyandang disabilitas. Perusahaan Pengangkut dapat meminta penumpang penderita cacat untuk

melakukan perjalanan bersama asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan. Berdasarkan PM Nomor 30 Tahun 2021 pasal 13 ayat 1 A, maka jumlah total penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.

4. Keterlambatan, Pembatalan, Perubahan Jadwal

Pada setiap saat setelah pemesanan dilakukan, PT Citilink Indonesia dapat mengubah jadwalnya dan/atau membatalkan, mengakhiri, mengalihkan, menunda, menjadwalkan kembali atau menangguhkan setiap penerbangan yang menurut pertimbangan kami yang sepantasnya hal ini dibenarkan karena keadaan-keadaan di luar kendali kami termasuk namun tidak terbatas pada cuaca buruk atau keterlambatan kontrol lalu lintas atau untuk alasan-alasan keamanan atau operasional. Dalam keadaan-keadaan tersebut, P.T. Citilink Indonesia akan mengembalikan biaya perjalanan yang telah Anda bayarkan. Dalam hal keadaan kahar (*force majeure*) seperti bencana alam (*Act of God*) PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada anda atau orang yang telah membayarkan tiket secara penuh; namun, pengembalian biaya tunduk pada pemotongan sebesar 10%, yang merupakan biaya administrasi P.T. Citilink Indonesia.

5. *Refund*

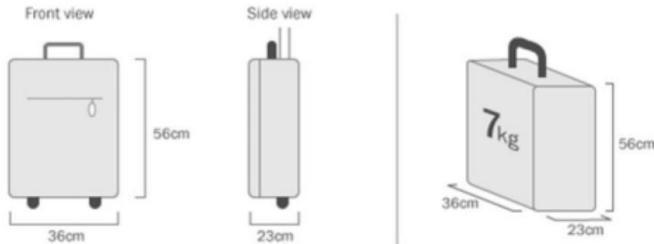
Pengembalian Biaya (*Refund*): pihak Citilink akan melakukan pengembalian biaya untuk tiket atau porsi yang tidak dipergunakan sesuai dengan peraturan-peraturan terkait biaya perjalanan atau Tarif serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM30/2021, sebagaimana yang diubah dari waktu ke waktu, sebagai berikut:

- a. Kecuali ditetapkan sebaliknya pada bagian ini, kami berhak untuk melakukan pengembalian biaya baik kepada orang yang namanya tercantum pada Tiket atau kepada orang yang membayarkan Tiket, setelah memperlihatkan bukti pembayaran yang memuaskannya; dan
- b. Apabila tiket telah dibayarkan oleh orang selain daripada Penumpang yang namanya tercantum pada Tiket, dan Tiket menunjukkan bahwa terdapat pembatasan terhadap pengembalian biaya, kami akan melakukan pengembalian biaya hanya kepada orang yang membayarkan Tiket, atau kepada orang yang diperintahkannya.
- c. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayarkan Tiket atau kepada orang yang diperintahkannya, dalam persentase sebagaimana yang ditetapkan pada daftar berikut ini:

Tabel 2.2 Ketentuan *Refund*

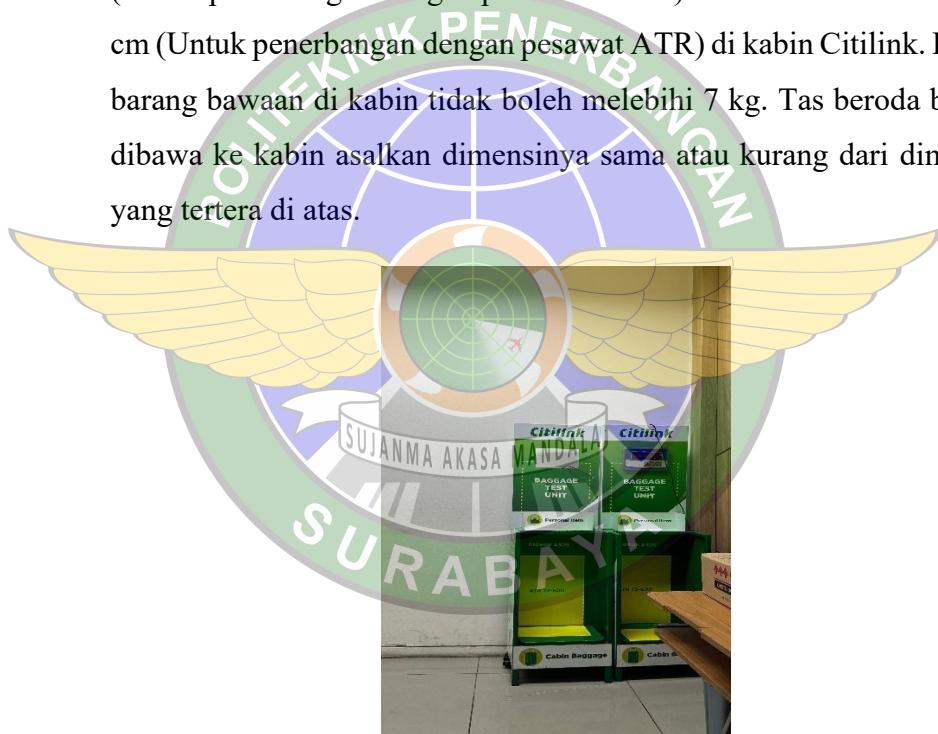
Lebih dari 72 jam sebelum penerbangan	75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif dasar
48 sampai dengan kurang dari 72 jam sebelum penerbangan	50% (lima puluh persen) dari tarif dasar
24 sampai dengan kurang dari 48 jam sebelum penerbangan	40% (empat puluh persen) dari tarif dasar
12 sampai dengan kurang dari 24 jam sebelum penerbangan	30% (tiga puluh persen) dari tarif dasar
4 sampai dengan kurang dari 12 jam sebelum penerbangan	20% (dua puluh persen) dari tarif dasar
Kurang dari 4 jam sebelum penerbangan	10% (sepuluh persen) dari tarif dasar

6. Ketentuan Bagasi Citilink



Gambar 2. 4 Ketentuan Bagasi Cabin

Penumpang Kelas Ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.



Gambar 2. 5 Baggage Test Unit

Baggage Test Unit disediakan pihak citilink sebagai mandatory proses boarding untuk melakukan *sweeping* bagasi cabin. Selain itu, Tas tangan wanita, buku saku atau dompet yang sesuai untuk perjalanan normal dan yang tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan.

1. Mantel, syal atau selimut.
2. Kamera kecil dan/atau teropong kecil.

3. Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan.
4. Cairan terdapat dalam botol dengan isi maksimum sebanyak 100ml.
5. Bahwa seluruh botol yang berisi cairan masing-masing memiliki volume maksimum 100ml dan dapat dimasukkan dalam 1 liter tas plastik transparan yang dapat ditutup kembali.

Untuk bagasi tercatat, setelah bagasi diserahkan kepada kami untuk dititipkan, kami akan menerbitkan Tanda Pengenal Bagasi untuk setiap Bagasi Tercatat. Nama Anda atau Anda pengenalan pribadi lainnya yang ditempelkan padanya harus terdapat pada Bagasi Tercatat. Adalah tanggung jawab Anda untuk memastikan bahwa Bagasi Anda diberikan label secara cukup dan benar untuk tujuan identifikasi. Jika bagasi Anda tidak memiliki nama, inisial atau pengenalan pribadi lainnya, Anda harus menempelkan identifikasi tersebut pada Bagasi sebelum penerimaan. Bagasi Tercatat akan diangkut pada pesawat udara yang sama dengan Anda kecuali kami memutuskan bahwa hal ini tidak dapat dilakukan, dimana kami akan mengangkutnya pada penerbangan lain dimana ruang tersedia. Jika Bagasi Tercatat Anda diangkut pada penerbangan berikutnya kami akan mengirimkannya kepada Anda dalam jangka waktu yang patut dari ketibaan penerbangan tersebut, kecuali hukum yang berlaku mewajibkan Anda untuk hadir untuk pemberesan bea cukai.

Kami menyediakan fasilitas Bagasi Tercatat seberat 20kg secara cuma-cuma. Untuk berat yang melebihi 20kg akan dikenakan biaya pada tarif yang dinyatakan pada Daftar Biaya dan dalam cara yang ditetapkan dalam peraturan pengangkut. Tidak ada fasilitas bagasi untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, meskipun kereta bayi akan diangkut tanpa dikenakan biaya.

Penumpang tidak diperkenankan untuk menggunakan Bagasi Tercatat milik penumpang lainnya yang tidak dipergunakan kecuali bepergian pada Rencana Perjalanan yang sama. Para Penumpang yang

melakukan pemesanan dalam Rencana Perjalanan yang sama dengan mereka yang tidak bepergian tidak dapat mengalihkan berat Bagasi Tercatat yang tidak digunakan kepada (para) penumpang yang bepergian dalam Rencana Perjalanan yang sama.

Untuk alasan kesehatan dan keselamatan Pengangkut tidak akan menerima barang perorangan melebihi 32kg dan dengan dimensi gabungan lebih dari ketinggian 81cm, lebar 119cm dan kedalaman 119cm. Batasan berat ini tidak berlaku untuk peralatan mobilitas.

Peralatan olahraga dapat dibawa dalam tempat barang di pesawat udara setelah pembayaran biaya yang ditetapkan pada Daftar Biaya dan atas risiko Anda sendiri. Oleh karenanya, Anda disarankan untuk membeli asuransi yang diperlukan untuk barang-barang tersebut. Alat-alat musik yang melebihi dimensi Bagasi Kabin (dengan ketentuan masih berada dalam batas 20kg) dapat dibawa ke atas kabin jika tempat duduk untuk peralatan musik tersebut telah dibeli dan biaya perjalanan yang sesuai telah dibayarkan. Dimensi maksimal dari instrumen tersebut tidak dapat melebihi ketinggian 100cm, lebar 50cm dan kedalaman 40cm. Tidak ada fasilitas bagasi terkait dengan pembelian tempat duduk ekstra.

Bagi member *LinkSport*, Gratis 20 kg bagasi peralatan olahraga, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sampai dengan 31 Desember 2024, dengan ketentuan sebagai berikut:

Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sesuai dengan masa berlaku keanggotaan saat ini. Untuk Anggota *LinkSpot* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 hanya dapat menggunakan bagasi olahraga sampai dengan 31 Desember 2024. Anggota *LinkSport* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 dapat mengajukan refund dengan mengirimkan email ke customercare@citilink.co.id, pengajuan refund berlaku hingga 30 April 2024 (anggota *LinkSport* yang tidak melakukan

pengajuan refund sampai dengan waktu yang di tentukan, dianggap menyetujui syarat dan ketentuan poin 1 huruf a).

- b. Bagasi olahraga dapat dibawa penumpang dan masuk ke dalam alokasi bagasi gratis tercatat (*Free Baggage Allowance*).
- c. Apabila terdapat kelebihan bagasi maka akan dikenakan tarif *excess baggage* sesuai dengan tarif rute penerbangan yang berlaku.
- d. Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku untuk bagasi sepeda, *golf, surfing, diving, gantole*.
- e. Pendaftaran dan perpanjangan keanggotaan *LinkSport* sudah tidak dapat dilakukan sampai dengan waktu yang tidak ditentukan.
- f. Peralatan olahraga yang dapat dibawa dalam penerbangan tergantung pada ketersediaan tempat di kompartemen dan selama masih tersedia.
- g. Citilink berhak merubah syarat dan ketentuan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

7. *Snack & Meal In-Filght*

Layanan *Pre-Book Meals (PBM)* adalah layanan pemesanan makanan, untuk pemesanan tiket via website www.citilink.co.id. Syarat dan Ketentuan:

- a. Pemesanan melalui *Pre-Book Meals (PBM)* dapat dilayani selambat-lambatnya 24 jam sebelum jam penerbangan, bersamaan dengan pemesanan tiket atau pembelian melalui *Manage My Booking (MMB)*.
- b. Jenis makanan yang dipesan akan tercantum pada boarding pass penumpang dalam bentuk kode SSR dan dapat diklaim kepada Awak Kabin saat melakukan penerbangan, sesuai dengan rute keberangkatan dari bandar udara CGK, HLP, SUB, DPS, KNO, UPG, BPN, YIA dan PKU.
- c. Makanan yang dipesan dapat ditukar dengan menu lain yang senilai, apabila makanan tersebut mengalami kerusakan atau hal

lain yang menyebabkan pesanan tidak layak dikonsumsi atau tidak sesuai dengan pesanan awal.

- d. Makanan yang dipesan tidak dapat dibatalkan, dipindah tangankan, ataupun ditukar setelah melakukan pemesanan.
- e. Segala sesuatu/keadaan kahar (*force majeure*) di luar kemampuan P.T. Citilink Indonesia, yang menyebabkan makanan tidak diterima oleh penumpang, maka Citilink tidak berkewajiban atas penggantian tersebut.
- f. Biaya pemesanan makanan akan dikembalikan apabila terjadi pembatalan sepihak penerbangan oleh pihak Citilink.
- g. Pembatalan pesanan tidak dapat dilakukan apabila terjadi perubahan jadwal atas permintaan penumpang (*re-schedule atau pax no show*).
- h. Harga yang tertera sudah termasuk PPN.

8. Biaya-Biaya

Adapun ketentuan biaya yang ditanggung oleh penumpang berdasarkan beberapa kategori. Mulai dari pembelian seat hingga bagasi. Namun, terdapat ketentuan sesuai dengan PKPS 121.585 (b) dan SE No. 14 Tahun 2021, penggunaan *Emergency Seat* (Kursi nomor 12 dan 14) dan 1 (satu) baris di depan atau 1 (satu) baris di belakang jendela darurat kursi nomor 11 dan 15) tidak diperbolehkan untuk:

- a. Penumpang wanita yang sedang hamil.
- b. Penumpang yang bepergian dengan bayi.
- c. Penumpang yang memiliki keterbatasan gerak (Obesitas).
- d. Penumpang yang memerlukan kebutuhan khusus (penyandang disabilitas).
- e. Penumpang dibawah 15 tahun.
- f. Penumpang lansia (lanjut usia).
- g. Penumpang yang tidak dapat memahami instruksi awak kabin.
- h. Penumpang yang tidak bersedia membantu.

Tabel 2. 3 Ketentuan Biaya

Deskripsi	Biaya	Kondisi
Administrasi	Sudah termasuk harga tiket	Sudah termasuk harga tiket
Pajak (PPN)	11% dari harga tiket	Per penumpang
Asuransi (IWJR)	Rp 5.000	Per penumpang
Tambahan biaya bahan bakar	Sudah termasuk dalam harga tiket	Sudah termasuk dalam harga tiket
Kartu Kredit	3% dari total pembelanjaan	Per transaksi
Ketentuan harga untuk infant	10% dari harga basic fare penumpang dewasa	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket
Perubahan jadwal penerbangan	Mulai dari IDR 150.000	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket.
Perubahan nama	Rp 1.500.000/pax/rute	Perubahan nama dapat dilakukan ketika pax melakukan kesalahan memasukkan nama dan perubahan tidak termasuk kategori corename, maka akan dikenakan biaya sesuai ketentuan. Penumpang wajib menunjukkan identitas yang berlaku. Perubahan nama maksimal H-2 Jam sebelum penerbangan.
Koreksi nama	Tidak dikenakan biaya	Koreksi nama dapat dilakukan penyesuaian dengan ketentuan sebagai berikut : 1. Koreksi nama yang tidak sesuai ejaan 2. Perubahan huruf maksimal 3 karakter 3. Kekurangan huruf pada nama belakang dan atau nama marga/baptis. Penumpang wajib menunjukkan identitas yang berlaku. Koreksi nama maksimal H-2 Jam sebelum penerbangan.
GreenZone+ A320 (Row 1 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 205.000 oer seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah

GreenZone A320 (Row 2-5 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 165.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone A320 (Row 12-14 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 195.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
RegulerZone A320 (Row 6-31 kecuali row 12&14 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 85.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone ATR (Row 1 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 85.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone ATR (Row 16-19 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 115.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
RegularZone ATR (Row 2-15 dengan layanan tambahan: air minum)	Rp 55.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
Tarif Sweeping Baggage (DOM)	Rp 250.000	Per koli
Tarif Sweeping Baggage (INTL)	Per koli	Untuk Detail Biaya: Terdapat di Link citilink.co.id
Senjata api/perangkat keamanan, pisau, pedang, dan benda-benda lain yang dikategorikan sebagai jenis Security Items lainnya	Rp 111.000	Per item
Alat-alat musik	Perhitungan normal excess baggage)	Per barang

2.6.4 Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar

1. Jadwal Keberangkatan (*Departure*)

Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan Citilink Station Denpasar

No	Rute	Flight Number	STD/STA
1.	DPS-SUB	QG-661	06:55/06:55
2.	DPS-CGK	QG-663	07:30/08:25
3.	DPS-DIL	QG-500	09:30/12:20
4.	DPS-LOP	QG-1672	11:35/12:25
5.	DPS-CGK	QG-667	12:15/12:05
6.	DPS-LOP	QG-1670	14:25/15:15
7.	DPS-SUB	QG-699	14:30/14:35
8.	DPS-CGK	QG-685	14:50/15:50
9.	DPS-CGK	QG-683	15:35/16:35
10.	DPS-HLP	QG-195	16:00/16:50
11.	DPS-SUB	QG-669	17:15/17:25
12.	DPS-CGK	QG-687	19:05/20:05
13.	DPS-UPG	QG-342	21:00/22:20
14.	DPS-CGK	QG-9691	21:15/22:10
15.	DPS-SUB	QG-695	21:40/22:40
16.	DPS-CGK	QG-691	22:40/23:35
17.	DPS-PER	QG-554	23:00/02:50
18.	DPS-CGK	QG-689	23:25/00:20

2. Jadwal Kedatangan (*Arrival*)

Tabel 2. 5 Jadwal Kedatangan Citilink Station Denpasar

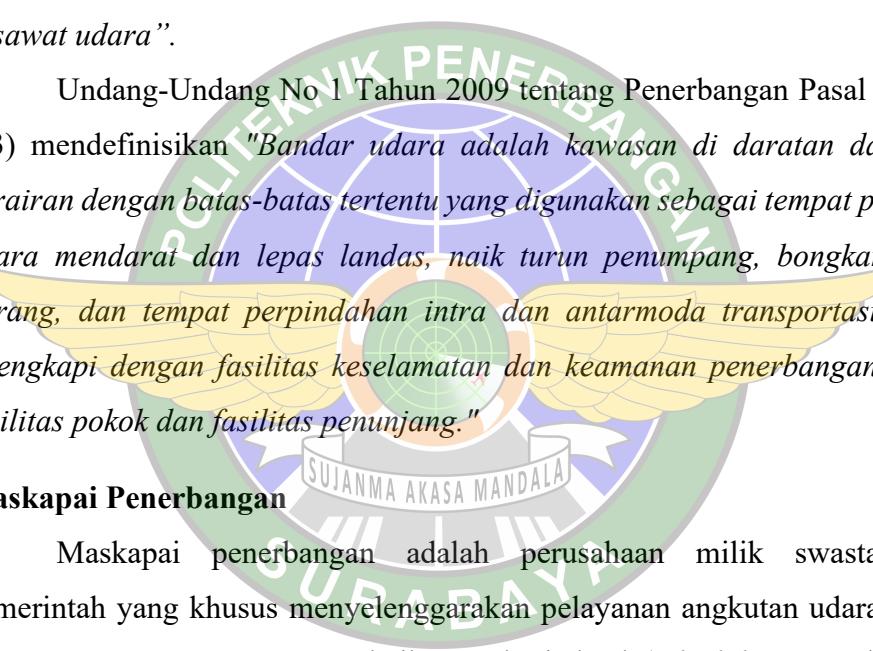
No	Rute	Flight Number	STA
1.	UPG-DPS	QG-343	06:50
2.	CGK-DPS	QG-680	08:05
3.	CGK-DPS	QG-682	10:55
4.	PER-DPS	QG-555	11:15
5.	LOP-DPS	QG-1671	13:45
6.	SUB-DPS	QG-698	13:45
7.	DIL-DPS	QG-501	14:10
8.	CGK-DPS	QG-686	14:35
9.	SUB-DPS	QG-668	15:20
10.	LOP-DPS	QG-1673	16:35
11.	CGK-DPS	QG-688	18:30
12.	HLP-DPS	QG-194	20:20
13.	CGK-DPS	QG-684	22:00
14.	CGK-DPS	QG-660	22:05
15.	SUB-DPS	QG-662	22:55
16.	SUB-DPS	QG-694	23:25
17.	CGK-DPS	QG-666	23:30

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Disebutkan dalam Annex 14 (ICAO, 2022), “*Aerodrome*” 4th edition, July 2004, chapter 1 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) “*Bandar udara adalah area yang berfungsi untuk lepas landas dan mendarat penumpang, naik maupun turun penumpang, serta pengaturan barang dan/atau pos, serta mempunyai akomodasi untuk menjamin keselamatan pesawat udara*”.



Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Ayat (33) mendefinisikan “*Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang.*”

3.2 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Maskapai penerbangan atau *airlines* juga dapat diartikan sebagai perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara.

Berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Ayat 14 disebutkan bahwa Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Menurut PM No. 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, badan usaha angkutan udara

niaga adalah badan usaha yang berbadan hukum Indonesia dan telah memiliki izin usaha angkutan udara niaga untuk melakukan kegiatan pengangkutan udara guna memperoleh keuntungan, angkutan udara niaga terdiri dari : angkutan udara niaga dalam negeri dan angkutan udara niaga luar negeri. Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 26 dijelaskan bahwa pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga, pengangkut pada pengangkutan udara adalah perusahaan atau maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran.

3.3 Penumpang

Menurut PM No. 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara Pasal 1 Ayat 6 (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021), penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2, yaitu :

- Penumpang biasa yaitu penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun;
- Penumpang khusus (*special passenger*) yaitu penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status ekonomi, kedudukan, jabatan sehingga penumpang tersebut membutuhkan pelayanan khusus.

3.4 Keterlambatan Penerbangan Pesawat (*Delay*)

Menurut PM No. 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia Pasal 1 Ayat 6, keterlambatan penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Keterlambatan penerbangan dihitung berdasarkan perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block-on* dan parkir di *apron* bandara tujuan.

Berdasarkan PM No. 89 Tahun 2015 Pasal 2, keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- c. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Berdasarkan PM No. 89 Tahun 2015 Pasal 3, keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu :

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f. Kategori 6, pembatalan penerbangan.

Menurut PM No. 89 Tahun 2015 Pasal 5 Ayat 1, faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi :

- a. Faktor manajemen *airline*;
- b. Faktor teknis operasional;
- c. Faktor cuaca; dan
- d. Faktor lain-lain.

Sesuai dengan PM No. 89 Tahun 2015 Pasal 7 Ayat 3, informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan, meliputi :

- a. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh

lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;

- b. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
- c. Dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan
- d. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Berdasarkan pada PM No. 89 Tahun 2015 Pasal 9 Ayat 1, Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan, berupa :

- a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*);
- e. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan

g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).



BAB IV

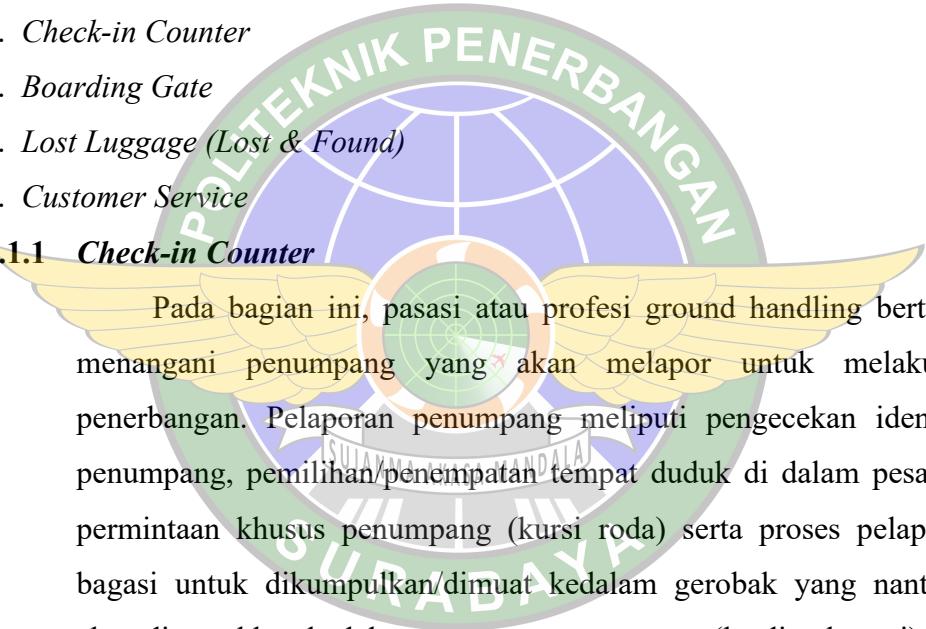
PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)*

Dalam melaksanakan *On The Job Training (OJT)* 2 mahasiswa/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja pada P.T. Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Berikut merupakan wilayah kerja yang meliputi :

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

4.1.1 *Check-in Counter*



Pada bagian ini, pasasi atau profesi ground handling bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (loading bagasi).

Setiap penumpang akan mendapatkan *free bagagge* sebesar 20 kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, Penumpang hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free bagasi*, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines.

Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai *dangerous good*, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous good* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

4.1.2 *Boarding Gate*

Di *boarding gate* ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan *boarding* yang akan diperintahkan oleh Ramp.

Kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian diinput pada sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui.

Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *sweeping baggage*, membawa *wheel chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *wheel chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan pelayanan terhadap penumpang-penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-

anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya. Sebelum melaksanakan boarding atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen diantaranya, yaitu:

- a. *Activity checklist*
- b. *APB (Actual Passenger On Board)*
- c. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan *wheel chair*, *Uncompained Minor (UM)*, penumpang yang sakit, maupun ibu hamil
- d. Manifest penumpang
- e. *Ramp activity* dari petugas yang berada di ramp
- f. *Barcode claim tag sweeping baggage* penumpang

4.1.3 *Lost Luggage (Lost & Found)*

Pada *lost and found*, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah bag-tag yang terdapat di barang bawaan sama dengan bag-tag yang dimiliki penumpang. Hal penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang.

Tugas pokok lost and found sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan boarding pass serta KTP atau kartu identitas.

Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airline akan melakukan pencarian tracing. Setelah bagasi ditemukan airline bisa

mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airline sendiri. Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian *Fibag-Labag*. *Fibag-Labag* (*First Bag-Last Bag*) Performance Report yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan delivery bagasi sesuai dengan ketentuan waktu delivery yang berlaku di masing-masing Bandara. Petugas *lost luggage* juga melakukan input data produksi penanganan bagasi transit.

4.1.4 *Customer Service*

Petugas *Customer Service* bertugas menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status *CIP* (*Commercial Important Person*), *VIP* (*Very Important Person*), dan *VVIP* (*Very-Very Important Person*). *Customer Service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan refund.

Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu:

1. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
2. Antara 72 jam sampai 48 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
3. Antara 38 jam sampai 24 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
4. Antara 24 jam sampai 12 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
5. Antara 12 jam sampai 4 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
6. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.

7. Penumpang bayi sampai 0 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

4.2 Jadwal

Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* 2 dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 pada P.T. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training*

4.3 Permasalahan

Selama melaksanaan *On the Job Training* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis menemukan suatu permasalahan yang terkadang terjadi, khususnya saat terjadi keterlambatan keberangkatan pesawat (*delay*) yang dimana waktu yang telah dijadwalkan berbeda dengan realisasinya sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang untuk bisa sampai ke tempat tujuan dengan tepat waktu. Permasalahan tersebut yaitu pada tanggal 12 Mei 2025, penerbangan maskapai Citilink dari Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar menuju Jakarta yang seharusnya dijadwalkan berangkat pada pukul 07.50 WITA mengalami keterlambatan 7 jam. Penyebab delay tersebut adalah insiden *birdstrike* yang menimpa pesawat sebelum keberangkatan, sehingga pesawat harus menjalani pemeriksaan dan penanganan teknis untuk memastikan keselamatan penerbangan. Keterlambatan ini menimbulkan kepanikan dan keresahan di

kalangan penumpang, yang kemudian mengajukan keluhan langsung ke *customer service* Citilink di bandara.

Padahal, sebenarnya kejadian *delay* tersebut terdapat kebijakan kalau penumpang akan mendapatkan kompensasi dari pihak maskapai sesuai aturan yang telah ditetapkan yaitu pada PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, kompensasinya berupa minuman, snack, makanan berat, ganti rugi sebesar Rp. 300.000 dan refund tiket. Namun, karena ketidaktahuan sebagian besar penumpang terhadap aturan ini, dan kurang memahami kebijakan kompensasi saat terjadi *delay*, selain itu ditambah kondisi psikologis yang tidak stabil seperti panik, cemas, tidak sabar, ketakutan sehingga mereka cenderung menyalahkan pihak maskapai atas keterlambatan yang terjadi.



Gambar 4. 2 Pihak Maskapai Memberikan Kompensasi Kepada Penumpang

Selama *delay* tersebut berlangsung, pihak maskapai Citilink telah menjalankan kewajibannya sesuai peraturan dengan memberikan berbagai bentuk kompensasi kepada penumpang yang terdampak. Kompensasi yang diberikan meliputi voucher senilai Rp. 300.000, makanan dan minuman, opsi refund tiket, serta reschedule gratis sebagai bentuk kebijakan khusus maskapai untuk memudahkan penumpang dalam menyesuaikan jadwal penerbangan baru. Namun, karena emosi dan kurangnya pemahaman terhadap hak-hak penumpang saat terjadi *delay*, tidak semua penumpang menyadari bahwa mereka telah diberikan haknya oleh pihak maskapai.

4.4 Penyelesaian Masalah

Salah satu strategi efektif adalah dengan menyediakan berbagai media informasi visual seperti poster, infografis, dan banner yang dipasang di area strategis bandara seperti ruang tunggu, area check-in, dan pintu keberangkatan. Informasi ini dapat memuat penjelasan mengenai penyebab umum keterlambatan seperti birdstrike, serta hak-hak penumpang yang telah dijamin oleh peraturan pemerintah, khususnya melalui PM 89 Tahun 2015. Dengan adanya informasi ini, penumpang diharapkan lebih memahami situasi dan mengurangi reaksi emosional.

Selain itu, penayangan video edukatif berdurasi singkat di layar monitor bandara juga bisa menjadi metode yang informatif dan mudah dicerna oleh penumpang. Video tersebut dapat menampilkan simulasi situasi delay dan langkah-langkah yang sebaiknya dilakukan penumpang, termasuk menjelaskan jenis-jenis kompensasi yang tersedia dan prosedur klaimnya. Dengan penyajian yang menarik dan bahasa yang mudah dipahami, video ini dapat menjadi sarana edukasi yang membantu penumpang memahami hak dan kewajiban mereka tanpa perlu bertanya langsung kepada petugas.

Tidak hanya di lingkungan bandara, edukasi penumpang juga dapat diperluas melalui media sosial resmi bandara, lembaga regulator penerbangan, atau asosiasi pengguna transportasi udara. Konten digital seperti unggahan infografis, video reels, atau story berisi informasi ringan seputar hak penumpang dan tips menghadapi keterlambatan penerbangan dapat menjangkau calon penumpang bahkan sebelum mereka tiba di bandara. Edukasi ini sangat penting agar masyarakat terbiasa mencari tahu terlebih dahulu informasi yang relevan sebelum melakukan perjalanan udara.

Dengan memanfaatkan media informasi dan media sosial sebagai sarana edukasi, penumpang akan memiliki bekal pemahaman yang lebih baik saat menghadapi kondisi keterlambatan. Hal ini tidak hanya membantu meredakan kepanikan dan mencegah kesalahpahaman, tetapi juga menciptakan budaya penumpang yang lebih mandiri, tenang, dan bijak dalam menyikapi perubahan jadwal penerbangan. Edukasi yang berkelanjutan melalui kanal informasi yang

tepat akan sangat membantu meningkatkan kualitas pengalaman penumpang secara keseluruhan tanpa membebani pihak maskapai maupun petugas di lapangan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dilakukan di maskapai Citilink pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis menemukan bahwa keterlambatan penerbangan (delay) masih menjadi salah satu permasalahan yang sering menimbulkan kepanikan dan keluhan dari penumpang. Permasalahan tersebut umumnya diperparah oleh kurangnya pemahaman penumpang mengenai penyebab keterlambatan serta hak-hak kompensasi yang seharusnya mereka terima sesuai dengan PM 89 Tahun 2015. Meskipun pihak maskapai telah memberikan kompensasi sebagaimana mestinya, reaksi emosional penumpang menunjukkan adanya kesenjangan informasi yang perlu dijembatani. Oleh karena itu, edukasi terhadap penumpang menjadi solusi penting dalam mengurangi keresahan saat terjadi keterlambatan penerbangan.

5.2 Saran

Sebagai upaya preventif dalam mengurangi keluhan penumpang saat terjadi delay tanpa membebani pihak maskapai atau petugas, disarankan agar edukasi kepada penumpang dilakukan melalui media informasi dan media sosial. Media seperti banner, infografis, dan video singkat dapat dipasang atau ditayangkan di area strategis bandara untuk memberikan informasi mengenai hak-hak penumpang, penyebab delay, dan bentuk kompensasi yang tersedia. Selain itu, media sosial resmi bandara juga dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menyebarkan informasi edukatif kepada calon penumpang sejak sebelum keberangkatan. Dengan langkah ini, diharapkan penumpang menjadi lebih tenang, memahami haknya, dan tidak langsung menyalahkan pihak maskapai apabila terjadi situasi keterlambatan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

ICAO. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July).

Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pub. L. No. 1 (2009).

PM No. 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, (2021).

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.* 1–61.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.* <https://jdih.dephub.go.id>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.* <https://jdih.dephub.go.id>



LAMPIRAN

Lampiran I : PAS Bandar Udara



Lampiran II : Catatan Kegiatan Harian *On The Job Training (OJT)*

BUKU CATATAN HARIAN (LOG BOOK)
ON THE JOB TRAINING

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Keterangan Pengisian Log Book:

1. Buku log book merupakan buku harian untuk Mahasiswa/Taruna OJT yang harus diisi setiap hari selama mingguan.
2. Tuliskan nama Bulan pada kolom yang disediakan dan Unit Kerja saat Mahasiswa/Taruna melaksanakan OJT per minggunya;
3. Log book harus diisi dengan lengkap selama masa OJT meliputi kegiatan harian, kemampuan yang diperoleh dan catatan penting yang disi oleh Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi masing-masing;
4. Pada kolom kemampuan yang didapatkan, diisi dengan pekerjaan yang memungkinkan kompetensi bidang penerbangan baik di Bandar Udara dan/atau Perusahaan Penerbangan;
5. Log book diisi menggunakan bahasa Indonesia yang baku (baik dan benar);
6. Pada kolom pengesahan, masing-masing Mahasiswa/Taruna menandatangani di kolom yang tersedia;
7. Mahasiswa/Taruna menuliskan namanya sendiri serta nama Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi atau pihak yang berwenang lainnya pada kolom yang telah disediakan;
8. Selanjutnya diminta Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi atau pihak yang berwenang lainnya di Lokasi OJT untuk menandatangani log book mingguan;
9. Mahasiswa/Taruna wajib melaporkan kegiatan OJT setiap minggunya kepada Dosen Pembimbing;
10. Mahasiswa/Taruna bertanggung jawab memastikan agar Log book tersimpan dengan baik untuk kemudian dibawa kembali dan dikumpulkan ke Prodi

Nama	: Tjokorda Darma Putra Arinda Kusuma
NIM	: 30620072
Course	: MTU B C
Lokasi OJT	: Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar
Nama Dosen	: M. Jatmiku, S.Md, M.Tr, Q
Pembimbing	

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : MEI Minggu Ke- (Pertama)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	05/05/2025	-	
Selasa	06/05/2025	Persiapan PAs Bandara Udara	
Rabu	07/05/2025	Persiapan PAs Bandara Udara	
Kamis	08/05/2025	Standby di Customer Service	
Jumat	09/05/2025	Standby di Customer Service	
Sabtu	10/05/2025	Standby di Customer Service	
Minggu	11/05/2025	Standby di Customer Service	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengelihui unit-unit di bantuan DPT			
2. Mengelihui dari deisign fungsi kerja			
3. Mengelihui kedua-dua bantuan DPT Penumpang			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 Putra		 Tjokorda Darmo Putra Andika Bisma	

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : MEI Minggu Ke- (Kedua)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	12/05/2025	Standby di Customer Service	
Selasa	13/05/2025	Standby di Customer Service	
Rabu	14/05/2025	Libur	
Kamis	15/05/2025	Libur	
Jumat	16/05/2025	Membantu di area Lost and Found	
Sabtu	17/05/2025	Membantu di area Check-in Counter	
Minggu	18/05/2025	Membantu di boarding gate	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengelihui cara refund tiket penumpang			
2. Mengelihui cara reservasi tiket penumpang			
3. Mengelihui cara sweeping bagasi penumpang			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 Putra		 Tjokorda Darmo Putra Andika Bisma	

Halaman | 2

Halaman | 3

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : MEI Minggu Ke- (Ketiga)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	19/05/2025	Membantu di check-in Counter Internasional	
Selasa	20/05/2025	Membantu di boarding gate dan sweeping bagasi cabin penumpang	
Rabu	21/05/2025	Membantu di Customer Service dan boarding gate domestic	
Kamis	22/05/2025	Libur	
Jumat	23/05/2025	Libur	
Sabtu	24/05/2025	Membantu di lost and found dan check-in domestic	
Minggu	25/05/2025	Membantu di boarding gate domestic dan lost and found.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengelihui kedua-dua check-in counter domestic dan internasional			
2. Mengelihui pengelihuan deisign kerja penumpang			
3. Mengelihui urutan bagasi yang diijinkan dibawa ke dalam pesawat			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 Putra		 Tjokorda Darmo Putra Andika Bisma	

Halaman | 4

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : MEI Minggu Ke- (Keempat)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	26/05/2025	Membantu di boarding gate domestic dan international	
Selasa	27/05/2025	Membantu di boarding gate dan di lost and found	
Rabu	28/05/2025	Libur	
Kamis	29/05/2025	Libur	
Jumat	30/05/2025	Membantu di lost and found dan sweeping bagasi cabin penumpang	
Sabtu	31/05/2025	Membantu di boarding gate dan check-in counter	
Minggu	01/06/2025	Membantu di lost and found dan boarding gate	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengelihui cara tarik bagasi di lost and found			
2. Mengelihui urutan first dan last bagasi tarik dan penumpang lost and found			
3. Mengelihui jumlah tarik bagasi yang diijinkan dengan fitur Fe dalam pesawat			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 Putra		 Tjokorda Darmo Putra Andika Bisma	

Halaman | 5

Lampiran III : Foto Kegiatan *On The Job Training (OJT)*