

**PENTINGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG DALAM
PEMBELIAN TIKET ONLINE MELALUI WEBSITE
CITILINK**
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh:

PASKALIS MONOKA AWUNIM

NIT. 30622046

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

**PENTINGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG DALAM
PEMBELIAN TIKET ONLINE MELALUI WEBSITE
CITILINK**
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENTINGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG DALAM PEMBELIAN TIKET
ONLINE MELALUI WEBSITE CITILINK

Oleh :

PASKALIS MONOKA AWUNIM
NIT. 30622046

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

Disetujui oleh:

Supervisor


KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.
NIP. 303302

Dosen Pembimbing


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

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


KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

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,

Ketua

HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252

Sekertaris

FATHURRAHIM
NIP. 301125

Anggota

M.JATAYU, A.Md.M.Tr.U.
NIP. 19921011 202012 1 005

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara

LADY SITI K MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah penulis laksanakan di P.T. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran praktis yang sangat berharga, terutama dalam memahami manajemen operasional bandara secara langsung. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kontribusi positif bagi pihak yang terkait dalam pelaksanaan operasional bandara.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Ibu AGATHA KUPUNI, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku Station Manager PT Citilink Indonesia Station Denpasar, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah membina kami selama di kampus.
6. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md., selaku Supervisor On the Job Training di PT Citilink Indonesia Station Denpasar
7. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT., selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training* (OJT), yang senantiasa memberikan masukan dan motivasi selama kegiatan hingga pembuatan laporan *On the Job Training* (OJT).
8. Seluruh sivitas pegawai di PT Citilink Indonesia Station Denpasar, yang telah membantu penulis dalam pengajaran praktik dan binaan moral selama *On the Job Training* (OJT).
9. Seluruh sivitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah membantu di bidang administrasi dan akademik selama di kampus.

10. Rekan – rekan *On the Job Training* (OJT) Manajemen Transportasi Udara, yang selalu bersama berjuang dan melaksanakan seluruh kegiatan *On the Job Training* (OJT) hingga tuntas.
11. Adik – adik tingkat Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX dan X, atas bantuan doa dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Denpasar, 26 Juni 2025



PASKALIS MONOKA AWUNIM



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
1.1.1. Dasar Pelaksanaan OJT	2
Maksud dan Manfaat	3
1.1.2. Maksud Pelaksanaan OJT	3
1.1.3. Manfaat Pelaksanaan OJT	4
BAB II PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia	5
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	7
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia	8
2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia	8
2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	10
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia	11
2.3.4 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	12
2.3.5 Tugas dan Tanggung Jawab	12
2.4 Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)	19
2.4.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	20
2.4.2 Nilai dan Budaya Perusahaan	21
2.4.3 Kebijakan Perusahaan	23
BAB III TINJAUAN TEORI	30
3.1 E-Ticketing dalam Industri Penerbangan	30

3.2 Website Maskapai sebagai Platform Transaksi Digital.....	30
3.3 Pemahaman Penumpang dan Literasi Digital.....	30
3.4 Perilaku Konsumen dalam Pembelian Online	31
3.5 Pengalaman Pengguna (User Experience).....	31
3.6 Peran Edukasi Digital.....	31
BAB IV PELAKSANAAN OJT	32
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	32
4.4.1 <i>Check-in Counter</i>	32
4.4.2 <i>Boarding Gate</i>	33
4.4.3 <i>Lost Luggage</i>	34
4.4.4 <i>Customer Service</i>	35
4.2 Jadwal.....	36
4.3 Permasalahan	36
4.4 Penyelesaian Masalah.....	37
BAB V PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai	7
Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink	11
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	12
Gambar 2.4 Ketentuan bagasi kabin.....	27
Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training	36



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia8



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) adalah salah satu bentuk implementasi Tridharma Perguruan Tinggi yang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, sekaligus memperluas wawasan dan pemahaman mereka terhadap dinamika industri penerbangan yang terus berkembang pesat, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi udara yang cepat, efisien, dan modern di berbagai wilayah Indonesia.

Melalui *On the Job Training*, taruna diharapkan mampu menerapkan pengetahuan secara langsung, mengembangkan kemampuan berpikir kritis, dan menyelesaikan berbagai permasalahan kompleks yang muncul di lapangan. Mereka juga dilatih untuk mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan layanan transportasi udara. *On the Job Training* dapat diartikan sebagai pelatihan kerja di sebuah bandara yang telah ditentukan, sekaligus menjadi sarana untuk membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, terampil, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Pembelajaran dilakukan melalui pertemuan tatap muka di kelas, praktik di laboratorium, serta pengaplikasian teori melalui kegiatan langsung selama *On the Job Training*.

Pertumbuhan industri penerbangan tidak terlepas dari meningkatnya jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara, baik untuk keperluan bisnis, wisata, maupun urusan pribadi lainnya. Dalam penyelenggaraan penerbangan, terdapat dua jenis layanan utama, yaitu penerbangan komersial dan non-komersial. Penerbangan komersial merupakan bentuk layanan transportasi udara yang mengenakan tarif kepada penggunanya. Aspek keselamatan menjadi prioritas utama dalam industri ini, di mana pemerintah memiliki tanggung jawab dalam sertifikasi armada serta pengembangan infrastruktur pendukung transportasi

udara. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah nyata untuk meningkatkan mutu, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja dari SDM yang terlibat.

Pembelian tiket pesawat secara online kini menjadi pilihan utama masyarakat, termasuk melalui website Citilink. Meski praktis, masih banyak penumpang yang mengalami kesulitan seperti salah input data dan bingung saat pembayaran. Hal ini menunjukkan rendahnya pemahaman dan literasi digital sebagian pengguna. Pemahaman yang baik terhadap proses ini penting agar perjalanan berjalan lancar. Edukasi dan informasi yang jelas dapat membantu penumpang lebih mandiri dalam menggunakan layanan online.

Kurangnya pemahaman saat membeli tiket online sering menyebabkan kesalahan data penumpang. Padahal, sesuai PM 185 Tahun 2015, data harus sesuai dengan identitas resmi. Ketidaksesuaian ini dapat menghambat proses check-in dan menimbulkan masalah keamanan. Karena itu, ketelitian dalam pengisian data sangat penting.

Dengan dilaksanakannya *On the Job Training*, taruna diharapkan mampu mengaplikasikan seluruh ilmu yang telah dipelajari secara teori ke dalam praktik nyata. Selain itu, mereka juga diharapkan memiliki kemampuan dalam mengatasi permasalahan di lapangan. *On the Job Training* menjadi salah satu metode strategis dalam mempersiapkan taruna Manajemen Transportasi Udara agar menjadi manajer yang tangguh, kompeten, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan. Pengalaman yang diperoleh selama *On the Job Training* ini nantinya akan menjadi bekal penting saat taruna terjun langsung ke dunia kerja di instansi terkait..

Dasar Pelaksanaan OJT

Berikut ini adalah dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya:

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

2. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) memiliki maksud untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Dengan mengikuti OJT, taruna dapat:

1. Mengenal lebih dekat dunia kerja di industri penerbangan, khususnya dalam aspek operator penerbangan.
2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*.
3. Mengembangkan keterampilan teknik dan non-teknis yang diperlukan untuk berkarir di bidang transportasi udara.
4. Membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan OJT memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak yang terlibat, baik taruna, kampus, maupun instansi tempat OJT. Manfaat tersebut meliputi:

Bagi Taruna

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang studi.
2. Meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis melalui pembelajaran langsung di lapangan.
3. Memahami proses kerja dan struktur organisasi di industri penerbangan.
4. Memupuk keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan penyelesaian masalah.
5. Memiliki wawasan yang lebih luas tentang budaya kerja profesional.

Bagi Kampus

1. Meningkatkan kualitas lulusan dengan pengalaman kerja yang mendukung standar nasional dan internasional.
2. Memperkuat hubungan kerja sama dengan instansi dan perusahaan di bidang penerbangan.
3. Mendapatkan umpan balik dari dunia industri untuk pengembangan kurikulum yang lebih relevan.

Bagi Instansi Tempat OJT

1. Mendapatkan tenaga kerja tambahan yang dapat membantu operasional sehari-hari.
2. Memiliki peluang untuk mengidentifikasi potensi taruna sebagai calon tenaga kerja di masa depan.
3. Mempererat hubungan dengan institusi pendidikan, sehingga dapat mendukung pengembangan SDM di bidang penerbangan.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia

Sejak tahun 2011, ketika menerima pesawat Airbus A320 pertamanya, PT Citilink Indonesia mulai tumbuh pesat dan kini menjadi salah satu maskapai dengan perkembangan tercepat di Indonesia. Perkembangan ini merupakan bagian dari strategi Garuda Group untuk memperkuat daya saing di pasar penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier*).

PT Citilink Indonesia (selanjutnya disebut “Citilink” atau “Perusahaan”) merupakan anak usaha dari Garuda Indonesia yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah Nomor 01 tertanggal 6 Januari 2009, dan berkantor pusat di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian perusahaan ini telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 pada tanggal 22 April 2009. Pada saat awal pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri atas 67% dimiliki oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan 33% oleh PT Aerowisata.

Pada awalnya, Citilink menjalankan operasionalnya sebagai unit bisnis strategis (Strategic Business Unit/SBU) di bawah naungan Garuda Indonesia, menggunakan izin serta kode penerbangan milik Garuda sejak Mei 2011. Namun, berdasarkan Akta Nomor 62 tertanggal 26 Oktober 2017 yang memuat perubahan anggaran dasar perusahaan, kepemilikan saham Citilink mengalami perubahan, di mana Garuda Indonesia menguasai 98,65% saham dan sisanya sebesar 1,35% dimiliki oleh PT Aerowisata.

Dengan diperolehnya izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tertanggal 27 Januari 2012 serta sertifikat operator udara (AOC) 121-046 pada 22 Juni 2012, Citilink resmi beroperasi secara mandiri mulai 30 Juli 2012 dengan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan *call sign* "*Supergreen*".

Citilink adalah maskapai yang bernaung di bawah Garuda Indonesia Group dan mengoperasikan layanan penerbangan antarkota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2024 Citilink telah mengoperasikan lebih dari 86 rute menuju 50 tujuan domestik dan internasional. Beberapa kota yang dilayani antara lain 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.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, Citilink telah menerima berbagai penghargaan, antara lain:

1. *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2017)
2. *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan (2017)
3. Akreditasi bintang empat dari *SKYTRAX* selama dua tahun berturut-turut sejak 2018
4. *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai 2018
5. *4-Star Low-Cost Airline* dari *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya
6. *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating* pada 2021

Citilink juga berkomitmen terhadap penerapan protokol kesehatan yang ketat di seluruh tahapan penerbangan—sebelum, selama, dan sesudah penerbangan—with mengikuti pedoman yang telah ditetapkan pemerintah, guna memastikan pelayanan tetap optimal serta menjaga kesehatan dan keselamatan seluruh penumpang.

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2.1 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terletak di selatan Pulau Bali, tepatnya di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 km dari pusat Kota Denpasar. Bandara ini merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Soekarno-Hatta dan menjadi pintu utama penerbangan internasional untuk wilayah tengah dan timur Indonesia. Pembangunannya dimulai pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats*, dengan fasilitas awal berupa landasan pacu sepanjang 700 meter yang dipenuhi rumput di tengah ladang dan pemakaman Desa Tuban, sehingga dikenal masyarakat sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada 1935, fasilitas telegraf mulai tersedia dan bandara ini mulai digunakan secara rutin oleh maskapai Hindia Belanda, KNILM..

Pada tahun 1942, saat Perang Dunia II, landas pacu bandara dibom oleh tentara Jepang yang kemudian menguasainya dan menjadikannya pangkalan

militer, serta memperkuatnya dengan pelat baja. Antara 1942 hingga 1947, landasan pacu diperpanjang menjadi 1.200 meter, lalu pada 1949 dibangun terminal sederhana dan menara pengawas kayu dengan sistem komunikasi menggunakan kode morse. Untuk mendukung pariwisata Bali, pemerintah menjalankan Proyek Bandara Tuban pada 1963–1969, meliputi pembangunan terminal internasional, perpanjangan landas pacu hingga 2.700 meter dengan overrun 100 meter di tiap ujungnya, serta reklamasi sepanjang 1,5 kilometer menggunakan material dari Ungasan dan Tabanan.

Setelah pembangunan terminal sementara dan landas pacu selesai, Pelabuhan Udara Tuban resmi melayani penerbangan internasional pada 10 Agustus 1966 dan diubah namanya menjadi Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai untuk menghormati pahlawan nasional asal Bali. Peresmian pengembangan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969 sekaligus menetapkan nama resmi Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, yang kemudian kembali dikembangkan pada 1975–1978 untuk mengantisipasi peningkatan penumpang dan kargo, termasuk pembangunan terminal internasional baru dan alih fungsi terminal lama.

2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

Untuk memahami lebih lanjut mengenai karakteristik dan struktur perusahaan tempat pelaksanaan On the Job Training (OJT), penting untuk mengetahui data umum mengenai PT Citilink Indonesia. Informasi ini mencakup identitas perusahaan, visi dan misi, makna logo dan warna perusahaan, struktur organisasi, serta tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian. Pemahaman terhadap data umum ini menjadi dasar dalam melihat bagaimana perusahaan menjalankan operasionalnya serta menerapkan nilai-nilai yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 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.
Jumlah Pegawai Station Denpasar	48 pegawai
Jumlah Armada	<ol style="list-style-type: none"> 1. A330-900 NEO : 2 unit 2. A320-200 NEO : 51 unit

	3. ATR 72-600 : 7 unit 4. <i>Freighter</i> B737-500 : 1 unit
Rute Penerbangan	1. Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB-HLP-UPG-KJT-LBJ 2. Rute Internasional: DPS-DIL-PER

2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

Setiap perusahaan memiliki arah dan tujuan strategis yang tertuang dalam visi dan misi. Visi mencerminkan gambaran jangka panjang mengenai cita-cita yang ingin dicapai perusahaan, sementara misi menjelaskan langkah-langkah yang ditempuh untuk mewujudkan visi tersebut. PT Citilink Indonesia sebagai salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah di Indonesia, memiliki visi dan misi yang selaras dengan komitmen terhadap pelayanan prima, keselamatan penerbangan, dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah pernyataan visi dan misi yang menjadi landasan operasional serta pengambilan kebijakan perusahaan.

2.3.2.1 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 perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

Maskapai ini menginginkan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa senang dan puas dalam hal

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

2.3.2.2 Misi

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

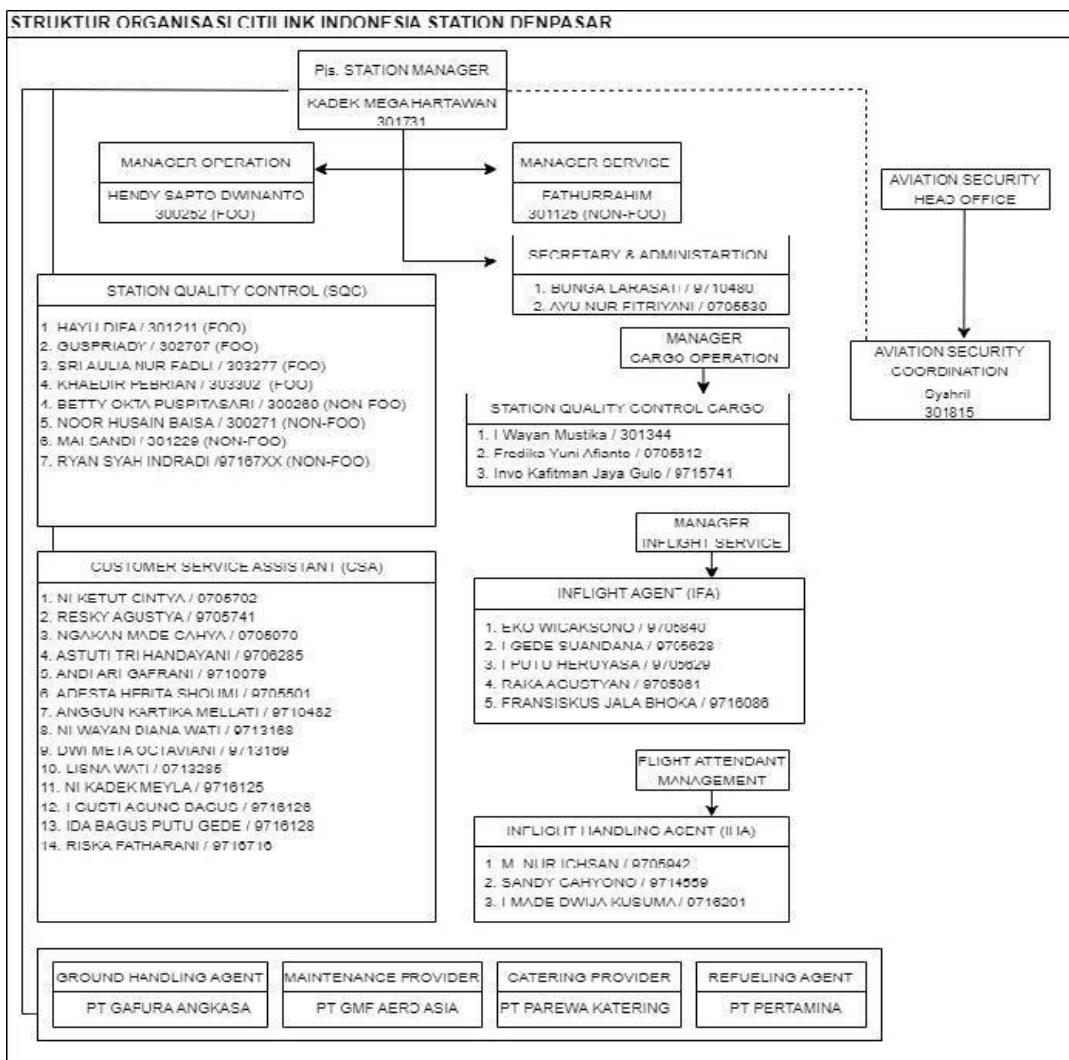
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia



Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman. Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

2.3.4 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar

2.3.5 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Station Manager

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

Fungsi :

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan Ground Handling, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- 4) Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- 5) Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun.

Tanggung Jawab:

- 1) Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
- 2) Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
- 3) Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
- 4) Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan Ground handling.
- 5) Station Manager melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
- 6) Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.

- 7) Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
- 8) Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana Ground Handling.
- 9) Memastikan bahwa Ground Handling dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Memastikan pelaksanaan semua operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional.
- 2) Memastikan kepatuhan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, *Safety Management System* (SMS), dan manajemen risiko operasi penerbangan.
- 3) Untuk mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi.
- 4) Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
- 5) Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan AIP *Suplement*.
- 6) Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi.
- 7) Menerapkan standar strategi manajemen risiko.
- 8) Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.

- 9) Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan *charter* dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.
- 10) Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia, baik untuk layanan terjadwal, *ad-hoc*, atau penilaian rute.
- 11) Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap tingkat risiko signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan *ground operation*.

3. Manager Service

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

- 1) Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, *boarding*, dan layanan dalam penerbangan.
- 2) Mengkoordinasikan tim *ground handling*, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional.
- 3) Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari *check-in* hingga mereka tiba di tujuan.
- 4) Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
- 5) Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional
- 6) Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan *professional staff service* untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.

- 7) Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien
 - 8) Mengembangkan dan menerapkan rencana respons darurat untuk situasi yang tidak terduga. Seperti penundaan penerbangan, bencana alam, dan insiden keamanan.
4. Station Quality Control (SQC)

Station Quality Control bertugas untuk 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. FOO memiliki tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu
- 2) Menyusun dan menandatangani flight plan
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) Memberikan dan menandatangani dispatch release dan flight plan kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
- 6) Re-dispatch/re-release flight apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya

- 7) Merekomendasikan delay dan cancel apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alas an operasional
- 8) 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 tidak teraturnya 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 tidak teraturnya fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - d. Untuk memenuhi ketentuan a dan b, informasi harus disampaikan melalui pengarahan langsung kepada PIC
- 9) Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil
- 10) 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

11) 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.

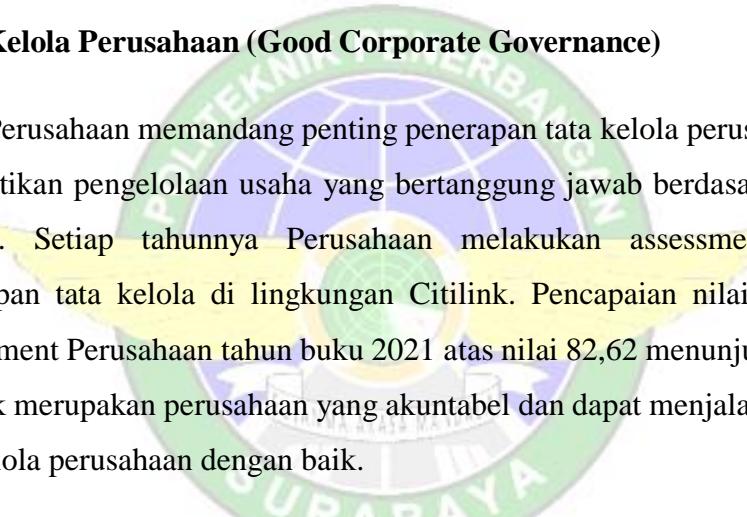
Inti dari customer service adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan. Dalam setiap interaksi dengan pelanggan, customer service memiliki peran yang penting dalam menjaga hubungan yang baik dan membangun kepercayaan. Mulai dari memberikan 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:

- 1) Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan: Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
- 2) Memberikan Dukungan Teknis: Memberikan bantuan teknis terkait dengan refund atau reschedule.
- 3) Memfasilitasi Transaksi: Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau pembayaran ticketing.

- 4) Menyediakan Informasi Produk: Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh Citilink (Meal in Seat, Green Zone Seat, ticketing, Extra Baggage)
- 5) Mengumpulkan Umpang Balik: Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.
- 6) Mengonfirmasikan pembatalan penerbangan atau alur penerbangan transit kepada calon penumpang
- 7) Mengatur alur antrian di check in counter serta membantu penumpang dalam proses check in online agar antrian tidak memanjang.

2.4 Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)



Perusahaan memandang penting penerapan tata kelola perusahaan untuk memastikan pengelolaan usaha yang bertanggung jawab berdasarkan praktik 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 PT 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.

2.4.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT 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, bermata bat, 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 asa 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.

2.4.2 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

2.4.3 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
- b. Bayi premature dianggap sebagai MEDA (Medical Cases) dan ditangani sebagai incapacitated passenger.
- c. Surat rekomendasi medis berlaku 7 hari.

2. Penumpang Hamil (Pregnant Woman) PGNT

Berikut adalah syarat terbang ibu hamil dengan maskapai Citilink:

- 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, PT 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 PT 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 memuaskan; dan

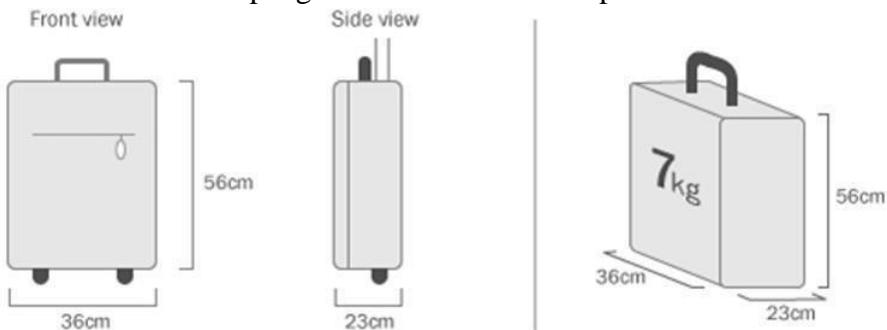
- b. Apabila tiket telah dibayarkan oleh orang selain daripada Penumpang yang namanya tercantum pada tiket, dan tiket menunjukkan bahwa terdapat pembatasan terhadap pengembalian biaya, kami akan melakukan pengembalian biaya hanya kepada orang yang membayarkan tiket, atau kepada orang yang diperintahkannya.
- c. Jumlah pengembalian biaya

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:

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

Penumpang Kelas Ekonomi diperbolehkan membawa



Gambar 2.4 Ketentuan bagasi kabin

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.

Untuk bagasi tercatat, setelah bagasi diserahkan kepada kami untuk dititipkan, kami akan menerbitkan Tanda Pengenal Bagasi untuk setiap Bagasi Tercatat. Nama Anda atau tanda 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.



BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 E-Ticketing dalam Industri Penerbangan

E-ticketing merupakan sistem pemesanan tiket yang dilakukan secara elektronik, menggantikan sistem tiket konvensional berbentuk fisik. Dalam konteks industri penerbangan, e-ticketing memudahkan penumpang untuk memesan, membayar, dan mendapatkan tiket secara daring. Sistem ini juga mendukung proses check-in mandiri dan mengurangi antrian di bandara. Menurut Nugroho (2018), penerapan tiket elektronik tidak hanya memberikan kemudahan bagi pelanggan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional maskapai serta mengurangi biaya pencetakan dan distribusi tiket.

3.2 Website Maskapai sebagai Platform Transaksi Digital

Website maskapai seperti Citilink tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga menjadi platform utama dalam transaksi pembelian tiket online. Melalui website resmi, penumpang dapat memilih rute penerbangan, tanggal, jumlah penumpang, dan layanan tambahan seperti bagasi atau pemilihan kursi. Menurut Kotler dan Keller (2016), website yang user-friendly dan responsif akan memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna dan meningkatkan konversi transaksi.

3.3 Pemahaman Penumpang dan Literasi Digital

Pemahaman penumpang terhadap fitur-fitur yang tersedia di website menjadi kunci utama dalam keberhasilan transaksi online. Hal ini berkaitan erat dengan literasi digital, yaitu kemampuan seseorang dalam mengakses, menilai, dan menggunakan teknologi digital secara efektif. Menurut Warschauer (2003), literasi digital mencakup kemampuan untuk berinteraksi dengan perangkat lunak dan sistem daring, termasuk kemampuan dalam membaca instruksi, memilih opsi layanan, dan menyelesaikan pembayaran online secara mandiri. Kurangnya pemahaman bisa menyebabkan kesalahan saat pemesanan, kebingungan, atau bahkan batalnya pembelian.

3.4 Perilaku Konsumen dalam Pembelian Online

Perilaku konsumen dalam bertransaksi secara daring dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap sistem, dan pengalaman sebelumnya. Model Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan) memengaruhi minat seseorang dalam menggunakan teknologi. Dalam konteks ini, jika website Citilink dirasa mudah digunakan dan informatif, maka kemungkinan besar penumpang akan melakukan transaksi secara online tanpa kendala.

3.5 Pengalaman Pengguna (User Experience)

User Experience (UX) mengacu pada keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem atau platform digital. Dalam proses pembelian tiket online, UX mencakup kemudahan navigasi website, kecepatan pemuatan halaman, kejelasan informasi, serta keamanan dalam transaksi. Pine & Gilmore (1999) menyatakan bahwa pengalaman pengguna yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas terhadap merek atau layanan.

3.6 Peran Edukasi Digital

Citilink sebagai penyedia jasa transportasi udara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi dan edukasi yang memadai kepada pelanggannya, khususnya dalam penggunaan sistem daring. Edukasi ini dapat disampaikan melalui panduan online, video tutorial, atau layanan pelanggan yang interaktif. Tujuannya adalah agar seluruh kalangan penumpang, termasuk yang kurang familiar dengan teknologi, tetap dapat mengakses layanan pembelian tiket secara adil dan inklusif.

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), taruna D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi:

1. Check-in Counter
2. Boarding Gate
3. Lost Luggage
4. Customer Service

4.4.1 *Check-in Counter*

Pada bagian ini, pasasi 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).

4.4.2 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:

1. *Activity checklist*
2. *APB (Actual Passenger On Board)*
3. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan *wheel chair*, *Uncompained Minor (UM)*, penumpang yang sakit, maupun ibu hamil
4. Manifest penumpang
5. *Ramp activity* dari petugas yang berada di ramp
6. *Barcode claim tag sweeping baggage* penumpang

4.4.3 Lost Luggage

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.

4.4.4 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) dilakukan selama dua bulan, mulai dari 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung, taruna dibimbing oleh Supervisor.

Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training

4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Denpasar, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pemahaman penumpang dalam pembelian tiket secara daring melalui website Citilink. Permasalahan tersebut antara lain:

1. Kurangnya Pemahaman Penumpang Mengenai Alur Pembelian Tiket Online. Beberapa penumpang, khususnya dari kelompok usia lanjut atau dengan literasi digital yang rendah, mengalami kebingungan dalam mengakses website Citilink untuk membeli tiket, memilih kursi, menambahkan bagasi, atau melakukan pembayaran.
 2. Kendala dalam Melakukan Pembayaran Digital

Sebagian penumpang tidak memahami metode

di website, seperti virtual account, kartu kredit, QRIS, atau e-wallet, sehingga proses transaksi tidak berhasil atau tertunda.

3. Ketidaksesuaian Data Penumpang

Terjadi kesalahan pengisian data seperti nama, tanggal lahir, dan nomor identitas saat pemesanan online. Hal ini menyebabkan kendala saat check-in karena data tidak sesuai dengan dokumen resmi. Menurut Permenhub No. PM 185 Tahun 2015 mengharuskan maskapai dan petugas check-in untuk memverifikasi kesesuaian identitas penumpang dengan tiket sebelum proses check-in, baik untuk penerbangan domestik maupun internasional (PM 185 tahun 2015)

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan, dilakukan beberapa upaya penyelesaian sebagai berikut :

1. Memberikan Panduan Langsung kepada Penumpang

Dilakukan edukasi secara langsung oleh petugas customer service kepada penumpang yang belum memahami cara penggunaan website Citilink. Selain itu, disediakan flyer, panduan visual, dan poster langkah-langkah pemesanan tiket di area bandara, serta dibuat video tutorial yang ditampilkan melalui layar informasi di area check-in.

2. Memberikan panduan cara pembayaran digital

Petugas memberikan penjelasan langsung terkait metode pembayaran yang tersedia dan membantu penumpang memilih opsi yang paling sesuai, seperti pembayaran melalui ATM atau gerai mitra. Maskapai juga dapat menambahkan fitur chatbot interaktif di website yang memberikan panduan langkah demi langkah untuk setiap metode pembayaran.

3. Verifikasi Data saat Check-in

Untuk meminimalisir kesalahan data, dilakukan verifikasi identitas secara teliti oleh petugas saat proses check-in. Jika terdapat ketidaksesuaian, penumpang diminta menunjukkan bukti pembelian

dan identitas asli untuk dilakukan koreksi administratif. Selain itu, perlu ditambahkan sistem validasi otomatis saat pengisian data agar kesalahan input dapat diminimalkan sejak awal.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Denpasar serta pengamatan terhadap proses pembelian tiket secara online oleh penumpang, dapat disimpulkan bahwa pemahaman penumpang terhadap sistem tiket daring melalui website Citilink sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan transportasi udara.

Masih ditemukan beberapa kendala seperti kesalahan pengisian data, kebingungan dalam proses pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital sebagian penumpang masih rendah dan perlu mendapat perhatian.

Dengan adanya peran aktif petugas, terutama dari customer service dan check-in counter, serta penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, berbagai permasalahan tersebut dapat diminimalisasi. Kegiatan OJT ini juga memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi taruna dalam memahami dinamika operasional pelayanan penumpang secara langsung.

5.2. Saran

Agar pembelian tiket online melalui website Citilink dapat berjalan lebih optimal dan mudah dipahami oleh seluruh kalangan penumpang, maka disarankan:

1. Peningkatan Edukasi Digital kepada Penumpang
Maskapai perlu menyediakan panduan interaktif seperti video tutorial, simulasi, atau chatbot yang mudah diakses di website dan media sosial resmi.
2. Desain Website yang Lebih Ramah Pengguna (User Friendly)
Penyederhanaan tampilan antarmuka (interface) dan alur pemesanan yang lebih intuitif akan sangat membantu penumpang, terutama yang baru pertama kali melakukan pembelian secara online.

3. Penyediaan Petugas Khusus Edukasi Digital di Bandara
Kehadiran staf yang secara khusus bertugas membantu penumpang dalam memahami penggunaan sistem online akan sangat membantu kelancaran layanan.
4. Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan
Petugas di lapangan harus terus dibekali pelatihan mengenai fitur terbaru sistem digital dan kemampuan komunikasi yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang informatif dan solutif kepada penumpang.
5. Integrasi Sistem Informasi Penumpang
Pengembangan sistem yang memungkinkan data penumpang tervalidasi otomatis saat check-in dapat mengurangi risiko kesalahan input saat pembelian tiket online.

Melalui saran-saran tersebut, diharapkan pemahaman penumpang terhadap proses pembelian tiket secara online melalui website Citilink dapat semakin meningkat, sehingga mampu mendukung efisiensi operasional maskapai dan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih mudah, aman, serta nyaman bagi seluruh penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nugroho, R. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan praktik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Harvard Business Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. MIT Press.
- Website Citilink Indonesia. (2024). *Cara pemesanan tiket dan panduan layanan*.
<https://www.citilink.co.id/>

LAMPIRAN

