

**KAJIAN MENGENAI TINGKAT PENGETAHUAN
PENUMPANG TERHADAP ATURAN BARANG BAWAAN
DALAM BAGASI TERCATAT MASKAPAI CITILINK DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 06 Mei- 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

ARIF FIRMANSYAH
NIT. 30622030

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

**KAJIAN MENGENAI TINGKAT PENGETAHUAN
PENUMPANG TERHADAP ATURAN BARANG BAWAAN
DALAM BAGASI TERCATAT MASKAPAI CITILINK DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 06 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

ARIF FIRMANSYAH
NIT. 30622030

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

LEMBAR PERSETUJUAN

KAJIAN MENGENAI TINGKAT PENGETAHUAN PENUMPANG
TERHADAP ATURAN BARANG BAWAAN DALAM BAGASI TERCATAT
MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI

Oleh :

ARIF FIRMASNYAH
NIT. 30622030

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

Disetujui oleh:

Supervisor		Dosen Pembimbing	
<u>KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.</u>		<u>AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.</u>	
NIP. 303302		NIP.19680217 199102 1 001	



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


KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

LEMBAR PERSETUJUAN

KAJIAN MENGENAI TINGKAT PENGETAHUAN PENUMPANG
TERHADAP ATURAN BARANG BAWAAN DALAM BAGASI TERCATAT
MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI

Oleh :

ARIF FIRMASNYAH
NIT. 30622030

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

Disetujui oleh:

Supervisor			Dosen Pembimbing
<u>KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.</u>			<u>AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.</u>
NIP. 303302			NIP.19680217 199102 1 001

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



KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

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 terhadap Ketentuan Barang Bawaan pada Bagasi Tercatat Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai". 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. Bapak I Nyoman Setiawan dan Ibu Ni Kadek Setiasih serta I Kadek Angga Riandika selaku orang tua dan saudara penulis;
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 (OJT)*;
5. Bapak M Ahmad Musadek St.,M.T.,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;
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On the Job training (OJT)* dan selama membuat laporan ini.

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



ARIF FIRMANSYAH

NIT. 30622030



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	10
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On The Job Training (OJT)</i>	13
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	15
2.1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	15
2.2 Sejarah singkat PT Citilink Indonesia.....	17
2.3 Data Umum P.T. Citilink Indonesia.....	19
2.3.1 Identitas P.T. Citilink Indonesia	19
2.3.2 Visi dan Misi P.T. Citilink Indonesia	20
2.3.3 Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia	21
2.3 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar ..	22
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab.....	22
2.5 Tata Kelola Perusahaan	28
2.5.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	29
2.5.2 Nilai dan Budaya Perusahaan	30
2.5.3 Kebijakan Perusahaan.....	31
2.5.4 Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar.	40
BAB III TINJAUAN TEORI	42
3.1 Bandar Udara	42
3.2 Maskapai Penerbangan	42
3.3 Bagasi Tercatat	43
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	46
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training (OJT)</i>	46
4.1.1 <i>Check-in Counter</i>	46

4.1.2 <i>Boarding Gate</i>	47
4.1.3 <i>Lost Luggage (Lost & Found)</i>	48
4.1.3 <i>Customer Service</i>	49
4.2 Jadwal.....	50
4.2 Permasalahan.....	52
4.4 Penyelesaian Masalah	54
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo P.T. Citilink Indonesia	21
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi P.T. Citilink <i>Station</i> Denpasar	22
Gambar 2. 3 Ketentuan Bagasi Kabin.....	34
Gambar 2. 4 <i>Baggage Test Unit</i>	34
Gambar 4. 3 Jadwal Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	50
Gambar 4. 4 Dokumentasi Permasalahan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	50



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia	19
Tabel 2. 2 Ketentuan <i>Refund</i>	34
Tabel 2. 3 Rincian Biaya.....	38
Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan	40
Tabel 2. 5 Jadwal Kedatangan	41
Tabel 4. 1 Uraian Kegiatan.....	49



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki tujuan untuk menyelenggarakan pendidikan vokasi di bidang penerbangan, pendidikan vokasi memiliki peran penting dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten, terutama di bidang penerbangan yang membutuhkan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman praktis yang tinggi. Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai salah satu institusi pendidikan vokasi di bidang penerbangan yang berkomitmen untuk mencetak lulusan yang siap bersaing di dunia kerja, salah satunya melalui program *On the Job Training (OJT)*.

On the Job Training (OJT) adalah bagian tak terpisahkan dari kurikulum pendidikan dan pelatihan di bidang penerbangan, yang diwajibkan bagi seluruh mahasiswa/i. *On the Job Training (OJT)* merupakan bagian integral dari kurikulum yang bertujuan memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa/i dalam dunia kerja. Melalui program ini, mahasiswa/i diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik nyata, meningkatkan pemahaman tentang proses kerja di industri penerbangan, membangun karakter, dan etos kerja yang sesuai dengan standar profesional khususnya pada Program Studi Manajemen Udara. Melalui *On the Job Training (OJT)*, mahasiswa/i dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari, mengembangkan kemampuan berpikir, serta memecahkan masalah dan bernalar terhadap kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, sehingga mereka lebih siap menghadapi dunia kerja nantinya.

Kegiatan *On the Job Training (OJT)* 2 merupakan bagian dari kurikulum wajib dalam program Diploma III Manajemen Transportasi Udara yang bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan pengalaman langsung di dunia kerja. Kegiatan ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, dimulai pada tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025. Melalui OJT, mahasiswa diberikan kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, mengembangkan kemampuan berpikir kritis, serta menghadapi permasalahan nyata

yang muncul di lingkungan kerja, khususnya dalam sektor transportasi udara yang sangat dinamis dan kompleks.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, industri transportasi udara di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Dalam operasionalnya, aspek keselamatan dan keamanan menjadi prioritas utama yang tidak hanya menjadi tanggung jawab operator penerbangan, tetapi juga penumpang sebagai pengguna jasa. Salah satu bentuk kontribusi penumpang terhadap keselamatan penerbangan adalah dengan memahami dan mematuhi aturan terkait barang bawaan, baik dalam kabin maupun bagasi tercatat. Melalui kegiatan OJT ini, mahasiswa diharapkan mampu mengamati langsung berbagai dinamika di lapangan, termasuk permasalahan yang masih sering ditemukan, seperti rendahnya pemahaman penumpang terhadap ketentuan barang bawaan, yang berpotensi mengganggu aspek keselamatan penerbangan.

Namun pada praktiknya, masih banyak ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, khususnya dalam hal barang-barang yang seharusnya tidak boleh dimasukkan ke dalam bagasi tercatat, seperti perangkat elektronik yang mengandung baterai lithium, contohnya laptop, kamera digital, atau power bank. Barang-barang ini tergolong sebagai Dangerous Goods karena memiliki risiko menimbulkan kebakaran atau ledakan jika tidak ditangani dengan benar. Berdasarkan ketentuan dari *International Civil Aviation Organization (ICAO)* dalam *Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air (Doc 9284)*, serta didukung oleh aturan dari *IATA Dangerous Goods Regulations (DGR) 65th Edition Tahun 2024*, dinyatakan bahwa:

"Portable electronic devices powered by lithium batteries should preferably be carried in carry-on baggage. When placed in checked baggage, they must be switched off and protected from damage or accidental activation." (ICAO Doc 9284, 2023-2024) atau dalam bahasa Indonesia *"Perangkat elektronik portabel yang menggunakan baterai lithium sebaiknya dibawa di dalam bagasi kabin. Jika ditempatkan di dalam bagasi tercatat, perangkat tersebut harus dalam keadaan mati dan dilindungi dari kerusakan atau aktif secara tidak sengaja."* (ICAO Doc 9284, 2023–2024)

Selain itu, regulasi nasional juga turut menegaskan hal ini melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional yang menyatakan bahwa:

“Barang-barang berbahaya sesuai ketentuan ICAO dan IATA dilarang dibawa dalam penerbangan kecuali sesuai prosedur khusus.” (Pasal 43)

Fenomena masih ditemukannya barang elektronik dalam bagasi tercatat menunjukkan adanya minimnya pemahaman penumpang terhadap regulasi yang berlaku. Hal ini tidak hanya berdampak pada potensi risiko keselamatan, namun juga mencerminkan perlunya peningkatan edukasi dan sosialisasi oleh pihak maskapai

Oleh karena itu maka penulis mengangkat judul laporan *On The Job Training* yakni KAJIAN MENGENAI TINGKAT PENGETAHUAN PENUMPANG TERHADAP ATURAN BARANG BAWAAN DALAM BAGASI TERCATAT MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

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

Maksud dari pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Mengetahui bagaimana teori yang telah dipelajari di kelas dapat diterapkan dalam lingkungan kerja industri penerbangan;
2. Memahami prosedur operasional dan standar keselamatan yang diterapkan dalam manajemen transportasi udara;
3. Mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan untuk bekerja di sektor penerbangan, termasuk komunikasi dan kerja tim;
4. Mengenali tantangan dan permasalahan yang terjadi di dunia kerja serta bagaimana cara mengatasinya secara profesional;
5. Meningkatkan kesiapan dan daya saing mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi *On The Job Training (OJT)*;
2. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di Program Studi Manajemen transportasi Udara;
3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja profesional;
4. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan;
5. Mengenal manajemen dan budaya kerja industri penerbangan secara nyata.



BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu infrastruktur transportasi udara paling vital di Indonesia. Bandara ini terletak di bagian selatan Pulau Bali, tepatnya di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari pusat Kota Denpasar, ibu kota Provinsi Bali. Bandara ini berfungsi sebagai gerbang utama bagi masuk dan keluarnya wisatawan dari mancanegara maupun domestik yang ingin berkunjung ke Bali. Dengan tingginya volume pergerakan pesawat dan penumpang, bandara ini menempati posisi sebagai bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta di Tangerang. Keberadaan bandara ini memiliki peran strategis dalam menunjang aktivitas pariwisata dan ekonomi nasional, khususnya di wilayah Indonesia bagian tengah dan timur.

Sejarah awal berdirinya bandara ini dimulai pada tahun 1930, saat *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* – lembaga pemerintahan Hindia Belanda yang menangani urusan pekerjaan umum dan transportasi – membangun sebuah airstrip atau landasan pacu sederhana di wilayah yang sekarang dikenal sebagai Desa Tuban. Landasan pacu tersebut memiliki panjang sekitar 700 meter dan hanya berupa permukaan rumput, terletak di tengah-tengah area persawahan dan pemakaman. Karena lokasinya di Desa Tuban, masyarakat lokal menyebut tempat ini sebagai Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1935, fasilitas di bandara tersebut mulai mengalami peningkatan, di antaranya dengan pemasangan peralatan komunikasi berupa telegraf. Hal ini memungkinkan maskapai penerbangan Belanda, yaitu *Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij* (KNILM) atau *Royal Netherlands Indies Airways*, untuk mendarat dan melakukan penerbangan secara rutin ke Bali Selatan, nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban kala itu. Perkembangan ini menandai awal masuknya penerbangan terjadwal ke Pulau Bali, yang kelak akan berkembang menjadi salah satu destinasi wisata paling populer di dunia.

Seiring meningkatnya arus kunjungan ke Bali, khususnya dari wisatawan asing, Pemerintah Indonesia mulai menyadari pentingnya keberadaan bandara yang lebih modern dan memadai. Oleh karena itu, antara tahun 1963 hingga 1969, pemerintah melaksanakan proyek besar berupa pembangunan gedung terminal internasional baru dan perpanjangan landasan pacu dari panjang semula 1.200 meter menjadi 2.700 meter, dengan tambahan area overrun sepanjang 100 meter di kedua ujungnya. Proyek ini diberi nama Proyek Bandara Tuban dan bertujuan untuk mempersiapkan bandara agar dapat melayani penerbangan internasional secara penuh.

Sebagai bagian dari pengembangan fisik bandara, dilakukan pula proyek reklamasi pantai sepanjang 1,5 kilometer guna memperluas area operasional bandara. Material reklamasi ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti batu kapur dari Ungasan serta batu kali dan pasir dari Sungai Antosari yang berada di wilayah Tabanan. Keberhasilan proyek ini memungkinkan pembangunan terminal dan runway sementara yang kemudian mendukung pembukaan layanan penerbangan internasional secara resmi pada tanggal 10 Agustus 1966.

Nama I Gusti Ngurah Rai dipilih sebagai nama resmi bandara ini untuk menghormati jasa pahlawan nasional asal Bali tersebut, yang gugur dalam pertempuran melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946. Pemberian nama ini menjadi simbol nasionalisme dan penghargaan terhadap para pejuang kemerdekaan Indonesia. Peresmian penggunaan nama tersebut dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969, bersamaan dengan penyelesaian proyek pengembangan dan modernisasi Pelabuhan Udara Tuban menjadi Bandar Udara Internasional Ngurah Rai.

Memasuki era 1970-an, kebutuhan akan fasilitas penerbangan yang lebih luas dan modern semakin mendesak. Maka pada periode 1975 hingga 1978, Pemerintah Indonesia kembali mengembangkan fasilitas bandara untuk mengantisipasi lonjakan jumlah penumpang dan volume kargo yang terus meningkat. Dalam tahap pengembangan ini, dibangun terminal internasional baru yang lebih representatif dan mampu menampung jumlah penumpang yang lebih besar. Sementara itu,

terminal lama dialihfungsikan menjadi terminal domestik. Selain itu, terminal domestik lama juga difungsikan ulang menjadi gedung kargo, layanan katering penerbangan, dan fasilitas serbaguna lainnya.

Pengembangan yang terus menerus ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bandara, seiring dengan meningkatnya kebutuhan transportasi udara, khususnya untuk mendukung pariwisata Bali yang telah menjadi salah satu destinasi unggulan di dunia. Sampai saat ini, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai tidak hanya menjadi sarana transportasi, tetapi juga merupakan simbol penting kemajuan daerah, pusat pertumbuhan ekonomi, serta jantung dari industri pariwisata Bali.

2.2 Sejarah singkat PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) yang telah menunjukkan pertumbuhan luar biasa dalam industri penerbangan nasional. Sejak tahun 2011, Citilink menjadi maskapai dengan perkembangan paling pesat di Indonesia, ditandai dengan diperolehnya pesawat *Airbus A320* pertamanya serta dimulainya percepatan ekspansi layanan. Langkah ini merupakan bagian dari strategi besar Garuda Indonesia Group dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, khususnya pada segmen pasar pelancong beranggaran terbatas (*budget traveler*). Strategi tersebut bertujuan memperkuat posisi Garuda Indonesia di pasar domestik dan regional melalui lini maskapai yang menawarkan efisiensi biaya dengan tetap menjaga kenyamanan dan keselamatan.

Secara legal, PT Citilink Indonesia berdiri sebagai entitas terpisah dari induk perusahaannya, Garuda Indonesia. Pendirian Citilink dilakukan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, dan berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Legalitasnya diperkuat melalui pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia dengan Nomor AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tertanggal 22 April 2009. Pada awal pembentukannya, struktur kepemilikan saham Citilink terdiri dari 67% dimiliki oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., dan 33% dimiliki oleh PT Aerowisata,

anak usaha lain yang juga berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Di masa awal operasionalnya, Citilink belum beroperasi secara mandiri, melainkan masih berada dalam pengelolaan Strategic Business Unit (SBU) Citilink milik Garuda Indonesia, menggunakan AOC (*Air Operator Certificate*) milik Garuda dan nomor penerbangan yang sama.

Transformasi signifikan terjadi pada tahun 2012, saat Citilink mulai memisahkan diri secara operasional dan hukum. Berdasarkan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran modal, serta Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 terkait penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, terjadi perubahan komposisi saham menjadi 94,3% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 5,7% oleh Aerowisata. Momentum penting lainnya adalah diperolehnya izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tertanggal 27 Januari 2012, yang kemudian disusul dengan penerbitan sertifikat AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. Dengan perolehan dua dokumen penting tersebut, Citilink resmi beroperasi secara independen mulai tanggal 30 Juli 2012, dengan kode penerbangan IATA “QG”, identifikasi ICAO “CTV”, dan call sign “Supergreen”. Sejak saat itu, Citilink mulai memantapkan dirinya sebagai maskapai penerbangan yang mengusung model point-to-point service antar kota, dan mengembangkan basis operasional utamanya di Jakarta dan Surabaya.

Hingga tahun 2020, Citilink telah melayani lebih dari 100 rute penerbangan ke 47 destinasi, baik domestik maupun internasional. Untuk rute domestik, beberapa kota besar yang dilayani antara lain Jakarta, Surabaya, Denpasar, Batam, Bandung, Medan, Yogyakarta, Makassar, Balikpapan, Palembang, Padang, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Solo, Pontianak, Manado, dan Jayapura. Adapun untuk rute internasional, Citilink telah melebarkan sayap hingga ke beberapa negara seperti Timor Leste, Malaysia, Tiongkok (Cina), Australia, bahkan melayani rute ke Jeddah, Arab Saudi. Pencapaian ini menandakan bahwa Citilink tidak hanya fokus sebagai maskapai domestik, melainkan juga siap bersaing di pasar penerbangan internasional.

Komitmen Citilink dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi telah diakui oleh berbagai lembaga dan institusi, baik di dalam maupun luar negeri.

Sejumlah penghargaan bergengsi telah berhasil diraih, di antaranya adalah *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2017 dan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun yang sama. Di tingkat internasional, Citilink berhasil meraih akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri *aviasi global SKYTRAX* selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink juga mendapatkan *Trip Advisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2018, serta memperoleh predikat sebagai *4-Star Low-Cost Airline* dari *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada masa pandemi COVID-19, Citilink turut memperoleh *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating* pada tahun 2021, sebagai pengakuan atas implementasi standar keselamatan dan kesehatan yang ketat.

Dengan sederet prestasi tersebut, Citilink tidak hanya menunjukkan keunggulan dalam hal ekspansi jaringan dan operasional, tetapi juga menegaskan komitmennya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Maskapai ini terus berkembang sebagai pilihan utama masyarakat Indonesia yang menginginkan penerbangan ekonomis tanpa mengorbankan kualitas layanan. Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, Citilink telah membuktikan diri sebagai pemain penting dalam industri penerbangan nasional dan akan terus mengambil peran strategis dalam mendukung konektivitas antarwilayah di Indonesia serta memperkuat daya saing penerbangan nasional di pasar internasional.

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 Pendirian	06 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG" dan <i>call sign</i> "Supergreen".
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 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 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 keramah-tamahan Indonesia.

2.3.3 Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia

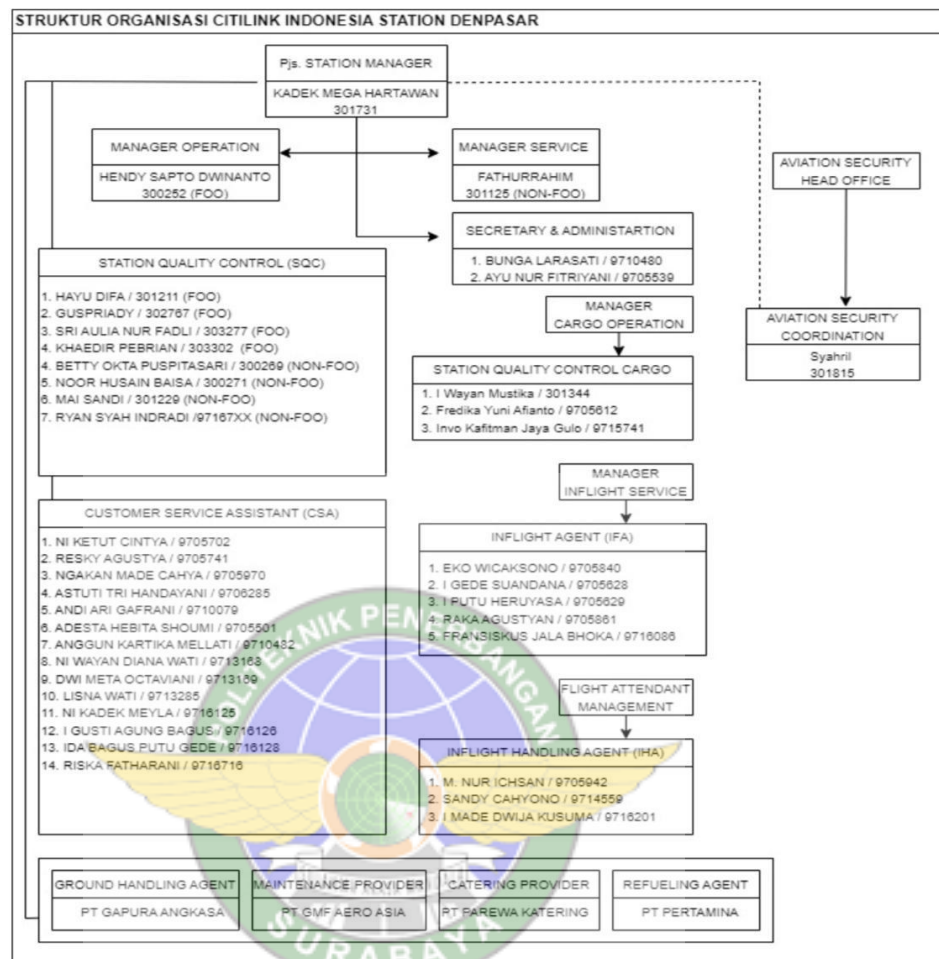


Gambar 2. 1 Logo P.T. Citilink Indonesia

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 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar



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

2.4 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 :

- a. 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 manajemen 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 Supplement AIP.
- f. Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi.
- g. Menerapkan standar strategi manajemen 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 pengarahannya 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 pengarahannya 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 prosedur 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.

2.5 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.

2.5.1 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, bermatabat, 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 kesetaraan;
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.

2.5.2 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*

2.5.3 Kebijakan Perusahaan

1. Bayi & Anak-Anak

- a. Anak-anak diklasifikasikan sebagai usia 2-12 tahun.
- b. Kategori bayi masuk 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

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 Penyangang 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 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. 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. 3 Ketentuan Bagasi Kabin

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. 4 *Baggage Test Unit*
(Sumber : Penulis)

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 (penyandangdisabilitas).
- 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 Rincian 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 pembelian	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 penerbnagan	Mulai dari IDR 150.000	Per penumpang per penerbnagan 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 pear 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
RegukerZone A320 (Row 6-31 kecuali row 12&14 dengan	Rp 85.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah

layanan tambahan: Air Minum)		
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

2.5.4 Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar

1. Jadwal Keberangkatan (*Departure*)

Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan

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

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

Menurut *Annex 14 Aerodromes Vol 1: Aerodrome Design and Operations* “A defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft.”

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 yang menyelenggarakan jasa transportasi udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dari satu tempat ke tempat lain menggunakan pesawat udara. Dalam kegiatan operasionalnya, maskapai bertanggung jawab atas keselamatan penerbangan, pelayanan penumpang, serta pengelolaan bagasi dan kargo sesuai dengan standar keselamatan dan kenyamanan yang ditetapkan.

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. Dalam operasional sehari-hari, maskapai penerbangan memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran, keselamatan, dan kenyamanan proses penerbangan, mulai dari tahap *check-in*, penanganan bagasi, pelayanan penumpang, hingga koordinasi dengan pihak ground handling dan pengelola bandara. Petugas maskapai, termasuk petugas *check-in*, bertugas memastikan seluruh penumpang dan barang bawaan telah

memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai peran maskapai dan standar operasionalnya sangat penting dalam mendukung efisiensi kegiatan di bandar udara, termasuk dalam mencegah permasalahan seperti kelebihan bagasi kabin saat *boarding*.

3.3 Bagasi Tercatat

Menurut PM No. 09 Tahun 2024 tentang Keamanan Penerbangan Nasional, bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut. Bagasi tercatat (*checked baggage*) adalah barang bawaan milik penumpang yang diserahkan kepada pihak maskapai penerbangan pada saat proses *check-in* untuk diangkut dalam kompartemen kargo pesawat dan tidak dapat diakses oleh penumpang selama penerbangan. Bagasi ini diberi label identifikasi dan dicatat dalam sistem oleh petugas *check-in* sebagai bagian dari hak bagasi penumpang sesuai dengan ketentuan berat dan jumlah yang berlaku. Citilink Indonesia, sebagai salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah di Indonesia, menetapkan ketentuan khusus terkait bagasi tercatat guna mendukung pelayanan yang efisien, aman, dan sesuai dengan regulasi penerbangan sipil. Bagasi tercatat (*checked baggage*) adalah barang milik penumpang yang diserahkan kepada pihak maskapai pada saat *check-in* untuk diangkut di ruang kargo pesawat dan tidak dapat diakses selama penerbangan.

Untuk penerbangan domestik yang menggunakan pesawat Airbus A320 atau A330, Citilink memberikan fasilitas bagasi tercatat kepada penumpang sesuai dengan jenis layanan dan status keanggotaan. Penumpang yang melakukan pemesanan tiket melalui situs web resmi atau aplikasi Citilink, serta terdaftar sebagai anggota LinkMiles, mendapatkan kuota bagasi sebesar 20 kg, yang terdiri dari 15 kg bagasi reguler dan tambahan 5 kg sebagai manfaat keanggotaan. Sementara itu, penumpang yang melakukan pembelian tiket melalui agen perjalanan atau tidak terdaftar sebagai anggota LinkMiles hanya mendapatkan fasilitas bagasi tercatat sebesar 15 kilogram. Untuk penerbangan rute internasional maupun penerbangan yang menggunakan pesawat jenis ATR, kuota bagasi dapat berbeda-beda tergantung pada kebijakan rute dan ketentuan layanan yang berlaku.

Apabila jumlah berat bagasi tercatat melebihi batas yang telah ditentukan, penumpang akan dikenakan biaya tambahan sesuai dengan tarif kelebihan bagasi yang ditetapkan oleh pihak maskapai. Citilink menyediakan opsi pembelian bagasi tambahan secara daring (*online*) sebelum keberangkatan, yang memungkinkan penumpang mendapatkan harga lebih hemat dibandingkan pembelian langsung di bandara. Pembelian bagasi tambahan secara *online* dapat dilakukan paling lambat empat jam sebelum jadwal keberangkatan.

Dalam hal keselamatan dan keamanan penerbangan, maskapai Citilink secara tegas melarang penyimpanan barang berbahaya di dalam bagasi tercatat. Barang-barang yang dilarang meliputi, namun tidak terbatas pada, baterai lithium cadangan, *powerbank*, bahan peledak, gas bertekanan, cairan yang mudah terbakar, zat korosif, dan bahan radioaktif. Oleh karena itu, seluruh penumpang diimbau untuk memahami dan mematuhi ketentuan yang berlaku demi menjamin keselamatan dan kelancaran operasional penerbangan.

3.4 KESELAMATAN PENERBANGAN

Menurut ICAO (*International Civil Aviation Organization*), keselamatan penerbangan (*aviation safety*) merupakan kondisi di mana risiko cedera atau kerugian yang berkaitan dengan operasi penerbangan dapat dikurangi hingga tingkat yang dapat diterima, melalui proses identifikasi, pengendalian, dan pengawasan bahaya (ICAO, 2023). Keselamatan merupakan prinsip dasar dalam dunia penerbangan yang harus dijaga melalui kerja sama antara regulator, maskapai, bandara, serta penumpang itu sendiri.

Dalam konteks operasional, keselamatan tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi dan kemampuan sumber daya manusia, namun juga pada kepatuhan penumpang terhadap aturan yang berlaku. Salah satu aspek penting adalah kepatuhan terhadap ketentuan barang bawaan, baik di kabin maupun bagasi tercatat.

3.5 BARANG BERBAHAYA (DANGEROUS GOODS)

Menurut *IATA Dangerous Goods Regulations (DGR) 65th Edition Tahun 2024*, barang berbahaya (*dangerous goods*) adalah benda atau zat yang dapat

menimbulkan risiko terhadap kesehatan, keselamatan, dan properti bila diangkut melalui udara. Beberapa contoh barang berbahaya yang umum adalah baterai *lithium*, *aerosol*, korek api, bahan kimia, dan benda mudah meledak.

Barang-barang tersebut diatur secara ketat karena dapat menyebabkan insiden serius di dalam pesawat, seperti kebakaran atau ledakan. Khususnya baterai lithium yang digunakan dalam perangkat elektronik seperti laptop, kamera, dan power bank, memiliki potensi mengalami *thermal runaway* yaitu kondisi di mana baterai memanaskan secara tidak terkendali dan bisa menyebabkan kebakaran.

3.6 PERAN PENUMPANG DALAM KESELAMATAN PENERBANGAN

Keselamatan penerbangan bukan hanya tanggung jawab teknis pihak maskapai atau bandara, tetapi juga melibatkan peran serta penumpang. Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2007), pemahaman masyarakat terhadap suatu peraturan sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan, pengalaman, dan sosialisasi yang mereka terima. Rendahnya pemahaman penumpang terhadap ketentuan barang bawaan dapat menimbulkan risiko yang tidak hanya merugikan diri sendiri, tetapi juga seluruh penumpang dalam penerbangan tersebut.

Dengan demikian, edukasi dan pemahaman mengenai barang apa saja yang boleh dan tidak boleh dibawa sangat penting untuk ditanamkan kepada seluruh pengguna jasa penerbangan.

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 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:

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

4.1.3 *Lost Luggage (Lost & Found)*

Dalam konteks pelayanan bandara, khususnya pada aspek pelayanan bagasi, keberadaan area *Lost and Found* menjadi salah satu elemen penting yang mencerminkan kepedulian bandara dan maskapai terhadap kenyamanan serta hak penumpang. Area ini berfungsi sebagai tempat penanganan barang hilang atau tertinggal, baik oleh penumpang yang baru tiba maupun yang tengah dalam proses transit. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, layanan *Lost and Found* di area kedatangan domestik dapat dijumpai di sekitar area pengambilan bagasi (*baggage claim*), yang merupakan titik akhir dari proses perjalanan penumpang. Penempatan lokasi ini sangat strategis karena memudahkan penumpang yang menyadari kehilangan barang segera setelah tiba.

Layanan *Lost and Found* ini dikelola oleh dua pihak utama: pihak maskapai, dalam hal ini termasuk Citilink, yang bertanggung jawab atas barang yang hilang atau tertinggal di dalam pesawat; serta pengelola bandara, yaitu PT Angkasa Pura I, yang menangani barang hilang di area terminal atau publik. Menurut Permenhub Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi, bandara dan maskapai berkewajiban menyediakan sistem yang responsif untuk menindaklanjuti laporan barang hilang, termasuk dalam hal verifikasi kepemilikan dan pengembalian barang. Kehadiran area *Lost and Found* yang aktif, ramah, dan sigap dalam melayani keluhan turut mendukung terciptanya persepsi positif terhadap kualitas layanan sebuah maskapai.

Secara prosedural, penumpang yang kehilangan barang akan diminta untuk mengisi formulir laporan dengan informasi yang detail mengenai barang yang dimaksud. Petugas kemudian akan memverifikasi apakah barang tersebut telah ditemukan dan disimpan di pusat penyimpanan barang hilang. Jika ditemukan, penumpang wajib menunjukkan identitas dan bukti kepemilikan sebelum barang dikembalikan. Dalam kasus lain, penumpang dapat melakukan pelaporan via call center atau email, terutama jika kehilangan terjadi di dalam kabin pesawat Citilink. Prosedur ini menunjukkan bagaimana proses pelayanan bagasi tidak hanya berhenti

pada pengambilan koper di *conveyor belt*, tetapi juga mencakup penanganan terhadap situasi darurat dan keluhan pelanggan.

Dalam perspektif pelayanan jasa, aspek seperti Lost and Found mencerminkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) dalam model kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Penumpang akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan jika maskapai atau pihak bandara menunjukkan usaha aktif dalam membantu mereka menyelesaikan masalah, sekecil apapun. Oleh karena itu, pelayanan Lost and Found menjadi bagian integral dalam membangun citra positif maskapai di mata pelanggan. Dalam konteks skripsi ini, bagaimana Citilink memberikan pengalaman pelanggan yang baik melalui sistem *Lost and Found* di Bandara Ngurah Rai Bali menjadi salah satu indikator penting dalam menilai pengaruh pelayanan bagasi terhadap citra maskapai.

4.1.3 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 48 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.

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.

[illegible]

Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training*
(Sumber : Penulis)

Adapun uraian dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) pada masing-masing unit kerjanya, sebagai berikut :

No.	Tanggal	Unit	Kegiatan
1	6/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
2	7/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
3	8/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
4	9/5/2025	Customer Service	Shift pagi, melaksanakan tugas di Customer Service. Melihat dan mempelajari cara berkomunikasi yang baik dengan penumpang.
5	12/5/2025	Customer Service	Shift Malam, melaksanakan shift di Customer Service.

6	13/5/2025	Customer Service	Shift Malam, melaksanakan shift di Customer Service.
7	14/5/2025	Check-in Counter	Melaksanakan screening PAS bandara ke OTBAN, dilanjutkan dengan melaksanakan shift siang di check-in counter.
8	15/5/2025	Check-in Counter	Shift siang, melaksanakan shift di area check-in dan mempelajari serta melihat proses check-in.
9	16/5/2025	Gate	Shift pagi, melaksanakan shift di area gate dan melihat proses boarding penumpang.
10	17/5/2025	Gate	Shift pagi, melaksanakan shift di area gate dan melihat proses boarding penumpang bersama Gapura.
11	20/5/2025	Customer Service	Shift siang, melaksanakan shift di customer service, mempelajari proses penjualan bagasi melalui sistem.
12	21/5/2025	Customer Service	Shift siang, melaksanakan shift di customer service, mempelajari sistem yang tersedia.
13	22/5/2025	Gate	Shift pagi, melaksanakan Aircraft Security Check di pesawat udara bersama AVSEC Citilink, dilanjutkan dengan shift di gate.
14	23/5/2025	Gate	Shift pagi, melaksanakan shift di gate terminal internasional serta melihat airport handling pada penerbangan tersebut
15	26/5/2025	Gate	Shift siang, melaksanakan shift di gate, mempelajari sistem boarding di komputer.
16	27/5/2025	Gate	Shift siang, melaksanakan shift di gate, membantu dan mempelajari sweeping bagasi di gate.
17	28/5/2025	Customer Service	Shift pagi, melaksanakan shift di customer service, mempelajari proses refund dan endorse pada saat pesawat delay.
18	29/5/2025	Customer Service	Shift pagi, melaksanakan shift di customer service, mempelajari cara melihat seat yang tersedia melalui sistem.

19	1/6/2025	Check-in Counter	Shift siang, melaksanakan shift di <i>check-in</i> , membantu memotong <i>label</i> di bagasi tercatat penumpang.
20	2/6/2025	Check-in Counter	Shift siang, melaksanakan shift di <i>kasir</i> , mempelajari cara melakukan <i>payment</i> untuk penumpang yang kelebihan bagasi.
21	3/6/2025	Customer Service	Shift pagi, melaksanakan shift di <i>customer service</i> , mempelajari kompensasi apa saja yang diberikan ketika <i>delay</i> .
22	4/6/2025	Lost Luggage	Shift pagi, melaksanakan shift di <i>Lost Luggage (LL)</i> , melakukan pencocokan tag bagasi penumpang agar tidak tertukar.
23	7/6/2025	Gate	Shift siang, melaksanakan shift di <i>gate</i> , melakukan pengawasan penumpang <i>boarding</i> dan <i>landing</i> karena bersamaan.
24	8/6/2025	Gate	Shift siang, melaksanakan shift di <i>gate</i> , melaksanakan pembagian SOG (<i>Snack On Ground</i>), karena pesawat <i>delay</i> .
25	9/6/2025		
26	10/6/2025		
27	13/6/2025		
28	14/6/2025		
29	15/6/2025		
30	16/6/2025		

4.2 Permasalahan

Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di maskapai Citilink di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses penanganan penumpang dan bagasi. Salah satu temuan penting adalah masih adanya penumpang yang menyimpan perangkat elektronik seperti laptop di dalam bagasi tercatat. Padahal, tindakan tersebut bertentangan dengan aturan keselamatan penerbangan yang sudah ditetapkan baik oleh otoritas internasional seperti ICAO dan IATA, maupun peraturan nasional dari Kementerian Perhubungan.

Baterai lithium yang digunakan dalam perangkat elektronik seperti laptop dan ponsel tergolong sebagai barang berbahaya (dangerous goods) karena dapat menimbulkan risiko serius seperti kebakaran, terutama jika perangkat tidak dimatikan atau rusak. Menurut IATA (2024), baterai lithium harus ditangani dengan sangat hati-hati, dan sebaiknya dibawa ke dalam kabin pesawat agar jika terjadi insiden, bisa segera ditangani oleh kru. Bila disimpan di dalam bagasi tercatat, perangkat ini tidak dapat diawasi selama penerbangan, sehingga berisiko besar terhadap keselamatan.



Gambar 4. 4 Dokumentasi Permasalahan dalam Pelaksanaan *On the Job Training* (Sumber : Penulis)

Salah satu bahaya paling serius adalah fenomena "thermal runaway", yaitu kondisi di mana baterai mengalami peningkatan suhu ekstrem akibat kerusakan sel, yang dapat menyebabkan ledakan atau kebakaran hebat. ICAO dalam dokumen resmi tahun 2023-2024 telah menetapkan bahwa perangkat elektronik dengan baterai lithium hanya boleh dibawa dalam bagasi kabin. Jika memang harus masuk bagasi tercatat, maka perangkat wajib dalam kondisi mati total dan dilindungi dari kerusakan atau aktivasi tidak sengaja.

Dalam praktik di lapangan, petugas check-in Citilink sebenarnya telah menjalankan prosedur dengan baik, termasuk menanyakan kepada penumpang apakah mereka membawa perangkat elektronik di dalam koper. Namun, kenyataannya saat pemeriksaan menggunakan mesin X-ray, masih ditemukan penumpang yang menyimpan laptop di bagasi tercatat. Dalam kasus seperti ini, petugas segera melakukan prosedur penanganan yaitu membuka kembali koper (rekonstruksi bagasi) untuk mengeluarkan perangkat yang tidak sesuai aturan tersebut.

Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada kinerja petugas, melainkan kurangnya pemahaman penumpang terhadap aturan dan risiko yang ada. Banyak penumpang yang belum menyadari bahwa menyimpan perangkat elektronik di bagasi tercatat dapat membahayakan keselamatan penerbangan secara keseluruhan. Sebagian bahkan menganggap aturan ini hanya bersifat formalitas, padahal peraturan tersebut didasarkan pada pertimbangan teknis dan keselamatan yang sangat penting.

Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi kepada penumpang perlu ditingkatkan. Maskapai dan pengelola bandara perlu menyampaikan informasi secara lebih efektif, misalnya melalui video singkat di area check-in, pengumuman suara, poster yang mudah dipahami, serta pemberitahuan langsung saat pembelian tiket. Jika penumpang lebih memahami risiko yang ada, mereka akan lebih sadar dan patuh terhadap aturan keselamatan, sehingga kejadian serupa dapat diminimalkan di masa mendatang.

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan penumpang yang masih membawa perangkat elektronik seperti laptop ke dalam bagasi tercatat, langkah pertama yang harus dilakukan adalah memperkuat sosialisasi mengenai bahaya baterai lithium. Banyak penumpang belum memahami bahwa baterai lithium yang terdapat dalam perangkat seperti laptop, tablet, kamera, dan ponsel berpotensi menyebabkan kebakaran jika terjadi kerusakan, overheat, atau korsleting saat berada di dalam bagasi pesawat. Sesuai dengan IATA Dangerous Goods Regulations (DGR) Edisi ke-65 tahun 2024, disebutkan bahwa *“Devices containing lithium batteries should be carried in the cabin where incidents can be managed.”* Sosialisasi ini perlu dilakukan secara konsisten menggunakan media visual (poster, banner), audio (pengumuman pengeras suara), serta video informatif yang diputarkan di area keberangkatan.

Langkah kedua adalah memastikan petugas check-in memberikan penjelasan yang lebih spesifik dan langsung kepada penumpang, bukan sekadar pertanyaan umum. Dalam praktik di lapangan, banyak penumpang yang tidak menyadari bahwa perangkat mereka termasuk dalam kategori berisiko. Oleh karena itu, petugas perlu menjelaskan secara rinci, seperti: “Apakah di dalam koper Bapak/Ibu

terdapat laptop, kamera, tablet, atau powerbank? Jika ada, mohon dikeluarkan dan dibawa ke dalam kabin.” Penekanan ini penting karena dalam dokumen *ICAO Doc 9284 Part 1 Chapter 3* disebutkan bahwa “*Devices powered by lithium batteries must be carried in carry-on baggage only.*” Artinya, perangkat elektronik tersebut dilarang berada di bagasi tercatat, kecuali benar-benar dimatikan dan terlindungi dari benturan dan aktivasi tidak sengaja.

Langkah ketiga adalah penggunaan media visual yang menarik dan informatif di area check-in. Maskapai dan pengelola bandara dapat memasang stiker peringatan di konter check-in, timbangan bagasi, dan area X-ray dengan pesan jelas seperti “*Dilarang menyimpan laptop atau baterai cadangan di dalam bagasi tercatat*”. Selain itu, informasi ini juga dapat dicantumkan dalam e-ticket atau boarding pass penumpang. Langkah ini selaras dengan Pasal 43 Ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 80 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa barang-barang berbahaya yang mengandung baterai lithium tidak boleh diangkut dalam bagasi tercatat jika tidak dimatikan.

Langkah keempat adalah memperkuat prosedur pemeriksaan keamanan di X-ray bagasi dan memastikan tindak lanjut yang tegas saat ditemukan pelanggaran. Dalam kasus di mana perangkat elektronik terdeteksi berada di bagasi tercatat saat melalui mesin X-ray, maka petugas keamanan wajib melakukan prosedur *rekonstruksi bagasi*, yaitu membuka koper dan memindahkan perangkat tersebut ke bagasi kabin. Hal ini merupakan penerapan nyata dari prinsip mitigasi risiko terhadap *thermal runaway*, di mana baterai lithium yang rusak atau tidak dimatikan dapat menyebabkan kebakaran hebat. ICAO dan IATA menegaskan bahwa risiko seperti ini tidak boleh dianggap remeh karena ruang bagasi tidak memiliki sistem pemadaman api secepat area kabin.

Langkah kelima adalah memperkuat koordinasi dan komunikasi antarunit kerja yang terlibat, seperti petugas check-in, petugas keamanan (AVSEC), petugas X-ray, dan ground handling. Semua unit ini harus memiliki pemahaman yang sama terkait standar keselamatan terhadap barang berbahaya, termasuk prosedur penanganannya jika ditemukan pelanggaran. Dalam praktik di maskapai Citilink di Bandara Ngurah Rai, koordinasi semacam ini sudah dilakukan, namun masih perlu

ditingkatkan agar tidak hanya reaktif (saat ditemukan pelanggaran), tetapi juga proaktif dalam mencegah potensi risiko.

Langkah keenam yang dapat diambil adalah menambahkan fitur deklarasi barang berbahaya dalam proses pemesanan tiket atau check-in online. Penumpang dapat diminta mencentang pernyataan seperti: *“Saya menyatakan bahwa tidak ada perangkat elektronik dengan baterai lithium yang saya masukkan ke dalam bagasi tercatat.”* Langkah ini tidak hanya berfungsi sebagai pengingat, tetapi juga mendorong penumpang untuk lebih bertanggung jawab terhadap barang bawaannya. Pendekatan ini mendukung konsep tanggung jawab bersama (*shared responsibility*) antara penumpang dan maskapai dalam menjamin keselamatan penerbangan.

Terakhir, pelatihan berkala bagi seluruh petugas layanan penumpang dan ground handling sangat penting dilakukan, baik oleh maskapai maupun pihak bandara. Pelatihan ini bertujuan agar seluruh petugas memiliki pemahaman yang mendalam terkait prosedur penanganan *dangerous goods*, serta memiliki kemampuan komunikasi persuasif kepada penumpang. Hal ini akan mendorong peningkatan kesadaran kolektif dan budaya keselamatan (*safety culture*) di lingkungan bandara. Dengan semua langkah ini, diharapkan permasalahan serupa dapat diminimalkan secara signifikan, dan keselamatan penerbangan tetap terjaga sesuai dengan standar internasional.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan On the Job Training (OJT) di maskapai Citilink di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat penumpang yang membawa perangkat elektronik seperti laptop ke dalam bagasi tercatat, yang bertentangan dengan ketentuan keselamatan penerbangan. Hal ini menunjukkan masih rendahnya pemahaman penumpang mengenai aturan barang berbahaya, khususnya terkait penggunaan dan penyimpanan baterai lithium.

Baterai lithium telah diklasifikasikan sebagai barang berbahaya (dangerous goods) oleh IATA dan ICAO karena berpotensi menimbulkan kebakaran atau ledakan jika terjadi kerusakan, overheat, atau korsleting. Perangkat elektronik yang mengandung baterai lithium wajib dibawa ke dalam kabin dan harus dalam kondisi mati saat penerbangan. Ketentuan ini juga telah diadopsi dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 80 Tahun 2017.

Meskipun petugas check-in telah menjalankan prosedur yang sesuai, seperti melakukan tanya jawab langsung kepada penumpang dan pemeriksaan koper melalui X-ray, masih ditemukan adanya pelanggaran. Hal ini menandakan bahwa edukasi dan komunikasi yang dilakukan kepada penumpang belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap aturan.

Oleh karena itu, diperlukan sejumlah upaya strategis untuk menyelesaikan masalah ini, antara lain memperkuat sosialisasi melalui media visual dan audio, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, mempertegas pemeriksaan X-ray, dan melakukan prosedur rekonstruksi bagasi jika ditemukan pelanggaran. Penambahan fitur deklarasi barang berbahaya dalam proses pemesanan tiket juga menjadi solusi preventif yang dapat diterapkan.

Selain itu, dibutuhkan koordinasi yang solid antara unit check-in, AVSEC, dan ground handling agar setiap temuan dapat segera ditindaklanjuti sesuai prosedur. Pelatihan rutin kepada petugas juga perlu dilaksanakan agar mereka dapat

memahami risiko yang ditimbulkan oleh baterai lithium, serta dapat menyampaikan informasi secara persuasif kepada penumpang.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kesadaran penumpang terhadap bahaya membawa perangkat elektronik ke dalam bagasi tercatat dapat meningkat, dan kejadian serupa tidak lagi terulang. Pada akhirnya, keselamatan penerbangan dapat terus terjaga sesuai standar yang ditetapkan oleh ICAO, IATA, dan regulasi nasional yang berlaku.

5.2 Saran

Sebagai penulis yang sedang menjalani OJT di maskapai Citilink, saya menyarankan agar pihak maskapai dan bandara meningkatkan sosialisasi kepada penumpang mengenai larangan membawa perangkat elektronik seperti laptop ke dalam bagasi tercatat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media visual dan audio di area check-in, serta dengan penjelasan langsung oleh petugas yang lebih spesifik menyebutkan jenis barang berisiko seperti laptop, kamera, dan powerbank. Selain itu, penting juga untuk menambahkan pernyataan deklarasi barang berbahaya saat check-in agar penumpang lebih bertanggung jawab terhadap isi bagasinya.

Saya juga menyarankan adanya pelatihan rutin bagi petugas check-in dan ground handling agar mereka lebih siap menyampaikan informasi kepada penumpang serta menangani pelanggaran sesuai prosedur. Koordinasi antarunit, seperti AVSEC, X-ray, dan layanan penumpang, perlu diperkuat untuk memastikan setiap pelanggaran ditindak sesuai ketentuan. Harapan saya, semua pihak dapat lebih memahami bahwa aturan ini bukan sekadar formalitas, tetapi penting untuk keselamatan bersama dalam dunia penerbangan.

5.3 Saran keseluruhan Kegiatan On The Job Training

Selama melaksanakan kegiatan OJT di maskapai Citilink, saya mendapatkan banyak pengalaman dan pembelajaran di dunia kerja, khususnya dalam industri penerbangan. Berdasarkan pengamatan dan keterlibatan saya di lapangan, saya menyarankan agar program OJT ke depan dapat terus ditingkatkan, baik dari segi pembekalan awal, pendampingan di lapangan, maupun penempatan mahasiswa di

unit kerja yang sesuai dengan kompetensinya. Pembekalan teori dan pemahaman tentang tugas-tugas praktis sangat penting agar taruna/mahasiswa bisa cepat beradaptasi dan memahami tanggung jawab selama OJT.

Selain itu, saya menyarankan agar pihak maskapai maupun kampus dapat memperkuat komunikasi dan koordinasi sebelum dan selama OJT berlangsung. Mahasiswa perlu mendapatkan arahan yang jelas mengenai etika kerja, alur kegiatan, serta kendala-kendala yang mungkin dihadapi di lapangan. Di sisi lain, pihak maskapai juga diharapkan memberikan kesempatan lebih luas kepada mahasiswa untuk terlibat dalam aktivitas kerja secara langsung, agar pengalaman yang diperoleh benar-benar sesuai dengan dunia kerja sebenarnya. Dengan adanya sinergi yang baik antara instansi pendidikan dan industri, program OJT dapat menjadi bekal penting bagi mahasiswa untuk memasuki dunia kerja secara profesional dan siap pakai.



DAFTAR PUSTAKA

Annex 14 Aerodromes Vol 1: Aerodrome Design and Operations, Pub. L. No. 14, I (2018).

Pedoman Laporan OJT MTU (2024).

PM No. 09 Tahun 2024 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional (2024).

PM No. 35 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara (2021).

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

Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 80 Tahun (2017), Pasal 43 Ayat 1 Menurut Permenhub Nomor PM 185 Tahun (2015)

menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

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



LAMPIRAN

Lampiran I : Pas Bandar Udara



Lampiran II : Foto Kegiatan On The Job Training (OJT)

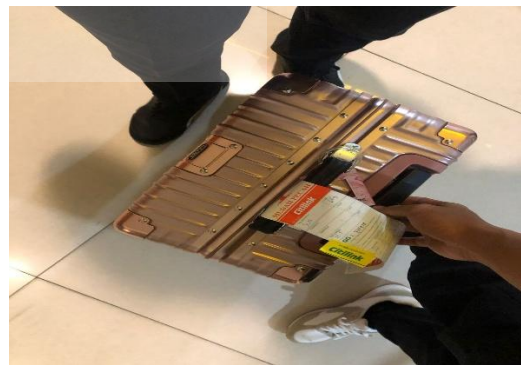


Proses *check-in* penumpang dan bagasi tercatat

Memberi label bagasi tercatat



Proses *boarding*



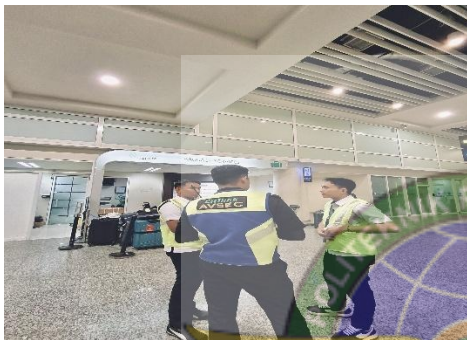
Melaksanakan *sweeping* bagasi di *boarding gate*



Melakukan pengecekan pesawat



Menginput data di kedatangan (Fibag, labak, jumlah bagasi)



Melakukan pengecekan terhadap bagasi Penumpang di kedatangan internasional



Melakukan pengecekan terhadap bagasi penumpang

