

**SOSIALISASI HAK PENUMPANG MASKAPAI CITILINK
ATAS KOMPENSASI *DELAY* DAN *IRREGULARITY*
PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI BALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025**



FITRA FAKHRIZAL DAVI
NIT. 30622085

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**SOSIALISASI HAK PENUMPANG MASKAPAI CITILINK
ATAS KOMPENSASI *DELAY* DAN *IRREGULARITY*
PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI BALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025**



FITRA FAKHRIZAL DAVI
NIT. 30622085

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SOSIALISASI HAK PENUMPANG MASKAPAI CITILINK ATAS
KOMPENSASI *DELAY* DAN *IRREGULARITY* PENERBANGAN DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh :

FITRA FAKHRIZAL DAVI

NIT. 30622085

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

Disetujui oleh:

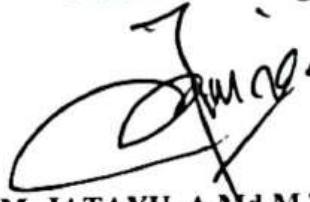
Supervisor



KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.

NIP. 303302

Dosen Pembimbing



M. JATAYU, A.Md.M.Tr.U.

NIP. 19921011 202012 1 005

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*

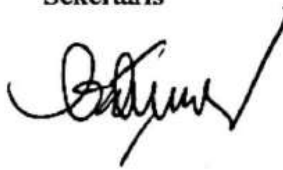
Tim Penguji,

Ketua



HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252

Sekretaris



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 SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan hidayah dan karunia-Nya kepada penulis penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)* yang telah dilaksanakan mulai tanggal 06 Mei 2024 sampai dengan 04 Juli 2024. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali Dengan diadakannya *On The Job Training (OJT)*, taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan

Dapat terlaksananya kegiatan *On The Job Training (OJT)* Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On The Job Training (OJT)* dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
2. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur, Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.T., M.MT, selaku Ketua Program Studi, Manajemen Transportasi Udara;
6. Bapak M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U, selaku Pembimbing OJT, Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training (OJT)*;
8. Seluruh staf dan karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan *On The Job Training (OJT)* dan menyelesaikan laporan ini;
9. Teman-teman seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara angkatan VIII, atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menjadi tarunadi Politeknik Penerbangan Surabaya;
10. Teman-teman *On The Job Training (OJT)* yang saling mendukung dan berbagi, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penyusunan laporan ini;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) ini masih banyak kekurangan dan masih jauh darikata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis juga berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Denpasar, 24 Juni 2025

Penulis



Fitra Fakhrizal Davi
NIT 30622085



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	3
1.4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
BAB 2 GAMBARAN UMUM LOKASI OJT	5
2.1 Profil Lokasi OJT	5
2.1.1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	5
2.1.2 PT. Citilink Indonesia.....	6
2.2 Data Umum PT Cilink Indonesia	8
2.2.1 Identitas Perusahaan.....	8
2.2.2 Visi Misi	9
2.2.3 Makna dan Logo Perusahaan	10
BAB 3 TINJAUAN TEORI	16
3.1 Hak Penumpang	16
3.2 <i>Irregularity</i> Penerbangan.....	17
3.3 Kompensasi <i>Delay</i>	18
BAB 4 PELAKSANAAN OJT	19
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	19
4.1.1 Wilayah Kerja.....	19
4.1.2 Prosedur Pelayanan	20
4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktifitas OJT	21
4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT	24
4.3 Permasalahan.....	25
4.4 Penyelesaian	27
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
Gambar 2.2 Pesawat Citilink Indonesia	6
Gambar 2.3 Logo PT Citilink.....	10
Gambar 2.4 Struktur organisasi PT Citilink Station Denpasar	11
Gambar 4.1 Jadwal OJT Citilink Station Denpasar	24
Gambar 4.2 Pembagian SoG secara tidak terpusat	26
Gambar 4.3 SoG Kurang dari total <i>PAX</i>	27
Gambar 4.4 Hasil <i>Flyer</i> Setelah di Cetak.....	28
Gambar 4.5 Pembagian <i>Flyer</i> Penumpang Citilink	29



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Data Umum PT Citilink Indonesia Station Denpasar	8



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Lembaga Pendidikan negeri dibawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perhubungan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki sebuah visi yaitu menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan penerbangan kelas dunia yang profesional dan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi di industri jasa penerbangan nasional maupun internasional. Sehingga lulusan dari Politeknik Penerbangan Surabaya dituntut dan dididik untuk menjadi sumber daya manusia yang berkompentensi dalam dunia transportasi udara yang siap pakai karena penerapan program pendidikan khusus sesuai kejuruan untuk mendapatkan kecakapan yang bersifat operasional / praktikal dengan sertifikasi kecakapan tertentu.

Politeknik Penerbangan Surabaya terdiri dari berbagai program studi, salah satunya adalah Manajemen Transportasi Udara (MTU). Pada OJT 2 ini dilaksanakan di maskapai dan bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya, dan penulis melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Selama kegiatan berlangsung, penulis mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses pelayanan penumpang, khususnya dalam situasi keterlambatan penerbangan (*delay*) dan *irregularity*. Situasi ini menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan karena berkaitan langsung dengan hak penumpang atas kompensasi, sesuai regulasi yang berlaku.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan dan Pemberian Kompensasi kepada Penumpang, maskapai penerbangan memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi berdasarkan kategori keterlambatan. Sementara itu, PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi menegaskan bahwa informasi mengenai hak dan layanan kepada penumpang harus disampaikan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami.

Namun berdasarkan hasil pengamatan penulis selama kegiatan OJT, ditemukan bahwa masih banyak penumpang yang belum memahami haknya terhadap kompensasi pada saat terjadi delay atau gangguan lainnya. Meskipun maskapai telah menyediakan informasi melalui poster, situs web, atau FAQ, efektivitas penyampaian informasi tersebut dinilai masih belum optimal. Beberapa penumpang tampak tidak membaca atau tidak menyadari keberadaan informasinya, sehingga berpotensi tidak menerima haknya, atau justru mengambil kompensasi lebih dari jatah yang ditentukan, akibat kurangnya pemahaman atau pengawasan.

Permasalahan ini bukan ditujukan untuk menyalahkan pihak manapun, melainkan mencerminkan pentingnya strategi sosialisasi yang lebih efektif dan komunikatif, agar informasi terkait hak penumpang dapat diterima dengan baik oleh semua kalangan. Sebab pada dasarnya, sosialisasi yang baik merupakan bagian dari pemenuhan pelayanan yang berkualitas, dan menjadi indikator kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Melalui laporan ini, penulis bertujuan untuk memberikan gambaran deskriptif mengenai bagaimana proses sosialisasi hak kompensasi penumpang dilaksanakan di lapangan, serta mengidentifikasi bentuk komunikasi yang dapat ditingkatkan agar sejalan dengan prinsip pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan melalui PM 89 Tahun 2015 dan PM 30 Tahun 2021.

1.2 Dasar Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun dasar dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Presiden Republik Indonesia, 2009).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Presiden Republik Indonesia, 2003).
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 (Presiden Republik Indonesia, 2012).

4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia 5500 (Pemerintah Indonesia, 2014).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 99 Tahun 2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (Kementerian Perhubungan, 2021).
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya (Menteri Perhubungan, 2018)

1.3 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun tujuan dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On the Job Training* (OJT).
5. Untuk melatih kerjasama taruna dengan personil lain, maupun pada unit- unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.
6. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
7. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

1.4 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun tujuan dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT.
2. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.



BAB 2

GAMBARAN UMUM LOKASI OJT

2.1 Profil Lokasi OJT

2.1.1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali



Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai
Sumber: Dokumen Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur. Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaats (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas pacu berupa airstrip sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan airstrip ini sebagai Pelabuhan udara Tuban. Tahun 1935 sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij) atau Royal Netherlands Indies Airways mendarat secara rutin di South Bali (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban. Untuk meningkatkan pariwisata Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landas pacu ke arah barat yang semula 1,2 km menjadi 2,7 km dengan overrun 2×100 meter. Proyek yang berlangsung tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan

sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban. Proses reklamasi pantai sejauh 1,5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari–Tabanan. Seiring selesainya temporary terminal dan runway pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan namadari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Bali International Airport Ngurah Rai). Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa catering, dangedung serba guna.

2.1.2 PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.2 Pesawat Citilink Indonesia
Sumber: Profil PT Citilink Indonesia

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA. flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di

tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

2.2 Data Umum PT Citilink Indonesia

2.2.1 Identitas Perusahaan

Tabel 2.1 Data Umum PT Citilink Indonesia Station Denpasar
Sumber: Dokumen PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Berdiri	6 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", ICAO designation "CTV" dan call sign "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 (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan

	<p>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.</p>
Jumlah Armada	<p>1. A330-900 NEO : 2 unit</p> <p>2. A30-200 NEO : 51 unit</p> <p>3. ATR 72-600 : 7 unit</p> <p>4. Freighter B737-500: 1 unit</p>
Rute Penerbangan	<p>Rute Domestik:</p> <p>DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUBHLP-UPG-KJT-LBJ</p> <p>Rute Internasional:</p> <p>DPS-DIL-PER</p>

2.2.2 Visi Misi

A. Visi Perusahaan

Adapun visi dari PT Citilink Indonesia adalah *“World class LCC (Low Cost Carrier) with sustained profitability most admired employer in Indonesia”* yang artinya “Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.”

B. Misi Perusahaan

Adapun misi dari PT Citilink Indonesia adalah “*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 bercirikan keramahan Indonesia.”

2.2.3 Makna dan Logo Perusahaan



Gambar 2.3 Logo Citilink
Sumber: Profil PT Citilink Indonesia

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. Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young*, *fun*, dan *dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen. 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.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.4 Struktur organisasi Citilink Station Denpasar
Sumber: Dokumen PT Citilink Station Denpasar

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Hak Penumpang

Hak penumpang maskapai adalah bagian dari bentuk perlindungan konsumen dalam sektor transportasi udara yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Penumpang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan profesional, baik dalam kondisi normal maupun ketika terjadi gangguan penerbangan (*irregularity*) seperti keterlambatan, pembatalan, atau perubahan jadwal penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi pada Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menegaskan bahwa penumpang memiliki hak atas informasi secara tepat waktu mengenai status penerbangannya, termasuk dalam hal keterlambatan. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa maskapai wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat dua jam sebelum waktu keberangkatan yang dijadwalkan apabila terjadi keterlambatan, pembatalan, atau gangguan lain yang memengaruhi jadwal penerbangan.

Hal ini bertujuan untuk memberikan cukup waktu bagi penumpang dalam menyesuaikan rencana perjalanannya, serta sebagai bentuk transparansi dan tanggung jawab maskapai dalam menjaga kepercayaan publik. Selain itu, dalam PM 89 Tahun 2015, keterlambatan penerbangan juga diklasifikasikan berdasarkan durasi, dan setiap kategori keterlambatan memiliki bentuk kompensasi yang wajib diberikan kepada penumpang, baik berupa informasi, konsumsi, maupun ganti rugi finansial.

Oleh karena itu, hak atas informasi menjadi salah satu hak fundamental penumpang, karena melalui informasi yang cepat dan akurat, penumpang dapat membuat keputusan secara tepat dan tidak merasa dirugikan secara sepihak oleh operasional maskapai.

3.2 *Irregularity* Penerbangan

Irregularity penerbangan merupakan istilah dalam dunia penerbangan yang merujuk pada setiap bentuk penyimpangan atau gangguan terhadap jadwal atau operasional penerbangan yang telah ditetapkan. Gangguan ini bisa terjadi sebelum keberangkatan, selama penerbangan, maupun setelah kedatangan. Beberapa bentuk *irregularity* yang umum terjadi meliputi keterlambatan (*delay*), pembatalan penerbangan (*flight cancellation*), perubahan rute penerbangan (*diversion*), hingga perubahan jadwal secara mendadak (*reschedule*).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, *irregularity* merupakan kondisi tidak normal yang harus ditangani oleh badan usaha angkutan udara secara bertanggung jawab dan profesional. Menurut (Djamhari, 2020), *irregularity* merupakan bagian dari dinamika operasional transportasi udara yang harus ditangani melalui pendekatan manajerial dan pelayanan penumpang yang tanggap, informatif, dan sesuai regulasi. Dalam konteks pelayanan kepada penumpang, *irregularity* merupakan situasi yang berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan jika tidak diimbangi dengan penanganan yang tepat dan pemberian informasi yang transparan.

Irregularity penerbangan bisa disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor eksternal meliputi cuaca buruk, bencana alam, dan kepadatan lalu lintas udara. Sementara faktor internal berasal dari masalah teknis pada pesawat, keterlambatan pesawat penghubung (*connecting flight*), kesalahan operasional maskapai, atau kendala teknis di bandar udara. Dalam menghadapi kondisi ini, maskapai diwajibkan untuk memberikan pelayanan tambahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk memberikan kompensasi dan menyampaikan informasi kepada penumpang secara cepat dan jelas.

Penanganan *irregularity* yang buruk dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang, kebingungan di ruang tunggu, hingga keluhan terhadap pelayanan maskapai. Oleh karena itu, maskapai harus memiliki sistem komunikasi yang baik, pelatihan sumber daya manusia yang memadai, serta prosedur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimum sebagaimana

diatur dalam PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

3.3 Kompensasi *Delay*

Kompensasi *delay* merupakan bentuk tanggung jawab maskapai kepada penumpang akibat terjadinya keterlambatan penerbangan. *Delay* atau keterlambatan dalam dunia penerbangan diartikan sebagai kondisi di mana keberangkatan atau kedatangan pesawat melebihi jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, baik yang berasal dari maskapai (faktor internal) maupun dari luar kendali maskapai (faktor eksternal), seperti kondisi cuaca atau lalu lintas udara padat.

Berdasarkan PM 89 Tahun 2015, maskapai diwajibkan memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan, dengan klasifikasi waktu dan bentuk kompensasi yang berbeda. Berikut ini adalah klasifikasi kompensasi berdasarkan durasi keterlambatan:

- A. Keterlambatan 30–60 menit: minuman
- B. Keterlambatan 61–120 menit: makanan ringan (snack box atau minuman).
- C. Keterlambatan 121–180 menit: makanan berat (*hotmeal*).
- D. Keterlambatan lebih dari 180 menit: makanan berat dan kompensasi berupa ganti rugi uang atau voucher senilai 300k.
- E. Keterlambatan lebih dari 4 jam: penumpang berhak memilih pengembalian dana penuh (*refund*) atau pengalihan ke penerbangan berikutnya (*reroute*).

Selain itu, dalam PM 30 Tahun 2021 ditegaskan bahwa maskapai wajib memenuhi standar pelayanan minimal kepada penumpang kelas ekonomi, termasuk pemberian kompensasi saat terjadi gangguan layanan. Kompensasi bukan hanya bersifat materi, tetapi juga bentuk kepedulian maskapai terhadap hak dan kenyamanan penumpangnya.

Kompensasi *delay* tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pemenuhan hak penumpang, tetapi juga merupakan bagian penting dari upaya menjaga kepercayaan publik terhadap maskapai penerbangan. Untuk itu, penyampaian informasi kompensasi harus dilakukan secara aktif dan transparan.

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa *unit* di wilayah kerja PT Citilink Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali. Berikut merupakan wilayah kerja atau ruang lingkup yang meliputi:

- A. *Check-in Counter*
- B. *Boarding Gate*
- C. *Customer Service*
- D. *Lost Luggage*

4.1.1 Wilayah Kerja

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali bersama maskapai Citilink Indonesia, Adapun unit-unit yang menjadi tempat pelaksanaan OJT meliputi:

- A. *Check-in Counter*: Terletak di area keberangkatan domestic maupun internasional, berfungsi sebagai tempat pelaporan awal penumpang sebelum terbang.
- B. *Boarding Gate*: Berada di area keberangkatan sesudah pemeriksaan keamanan, sebagai tempat pemeriksaan akhir sebelum penumpang masuk ke pesawat.
- C. *Customer Service*: Terletak dekat dengan area check-in counter, bertugas menangani berbagai permasalahan penumpang.
- D. *Lost Luggage*: Terletak di area kedatangan domestik maupun internasional, berfungsi untuk menangani laporan kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat.

4.1.2 Prosedur Pelayanan

A. *Check-in Counter*

Prosedur pelayanan di check-in counter dimulai saat penumpang melapor untuk keberangkatan. Petugas akan melakukan:

1. Verifikasi identitas penumpang.
2. Penempatan kursi (*seat assignment*).
3. Penanganan permintaan khusus (seperti kursi roda atau makanan khusus).
4. Pelaporan dan penimbangan bagasi tercatat.
5. Pelabelan bagasi dan pencetakan boarding pass.

Apabila terjadi kelebihan bagasi, penumpang akan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan maskapai. Barang berbahaya (*dangerous goods*) harus dilaporkan dan akan ditangani oleh AVSEC. Selain check-in manual, Citilink juga menyediakan layanan *Self Check-In* berbasis website yang dapat diakses melalui perangkat digital.

B. *Boarding Gate*

Pada *boarding gate*, prosedur pelayanan meliputi:

1. Verifikasi ulang identitas penumpang dan boarding pass.
2. Proses boarding yang dilakukan sesuai instruksi dari ramp coordinator.
3. Pencatatan jumlah penumpang dengan robekan boarding pass.
4. Input data ke sistem untuk mencocokkan manifest penumpang.
5. *Sweeping baggage* untuk memastikan tidak ada barang tertinggal.
6. Bantuan penumpang berkebutuhan khusus seperti pengguna kursi roda.

C. *Customer Service*

Prosedur pelayanan customer service berfokus pada:

1. Menangani perubahan jadwal, pembatalan (*refund*), dan permintaan *go-show*.
2. Melayani penumpang dengan status khusus (CIP, VIP, dan VVIP).
3. Memberikan informasi dan bantuan terkait kendala penerbangan.
4. Melaksanakan *refund* sesuai peraturan PM No. 185 Tahun 2015, dengan ketentuan biaya pembatalan yang bervariasi tergantung waktu pembatalan.

D. *Lost Luggage*

Unit ini melayani penumpang yang mengalami masalah dengan bagasi, baik hilang, tertukar, maupun rusak. Prosedur pelayanan mencakup:

1. Pencocokan *bag-tag* penumpang dengan bagasi yang diterima (*Collect Baggage*)
2. Menerima laporan dan mengisi formulir PIR (Property Irregularity Report).
3. Proses tracing bagasi oleh pihak maskapai.
4. Pengiriman bagasi ke alamat penumpang apabila ditemukan.

4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktifitas OJT

A. *Check-in Counter*

Di bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam compartement pesawat (*Loading Bagasi*). Petugas di *checkin 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 yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai. Jika penumpang memiliki barang bawaan berbahaya (*dangerous goods*), penumpang harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk diperiksa apakah boleh dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*). Ada juga Sistem Check In yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah Self Check In. Self Check In merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Sistem ini bersifat *online* atau dalam jaringan berbasis *website*, dimana dalam proses pengoperasiannya dapat menggunakan menggunakan komputer.

B. *Boarding Gate*

Pada *boarding gate* bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau akan 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. Dalam 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 ke dalam system 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 kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

C. *Customer Service*

Petugas *customer service* 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*. Di *customer service* menangani penumpang yang bermasalah seperti, pengajuan ulang jadwal penerbangan, melakukan pengembalian uang, dan pemesanan secara langsung atau *go show*, dll.

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.
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.

D. *Lost Luggage*

Lost luggage merupakan unit yang beroperasi di terminal kedatangan penumpang yang dikhususkan untuk menangani proses pengambilan bagasi tercatat. Yaitu 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 yang paling 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 yang dialami penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi 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*) 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* tersebut.

4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan oleh penulis di bagian gate keberangkatan Terminal Domestik PT Citilink di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, ditemukan beberapa kondisi di lapangan yang menjadi perhatian, khususnya dalam hal pemenuhan hak penumpang terhadap kompensasi saat terjadi keterlambatan atau gangguan penerbangan (*irregularity*).

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan dan PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi, setiap maskapai penerbangan memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi kepada penumpang yang terdampak keterlambatan penerbangan. Kompensasi tersebut dapat berupa minuman ringan, snack, makanan berat, akomodasi, pengalihan penerbangan, hingga pengembalian dana, tergantung pada tingkat keterlambatan yang terjadi.

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kendala signifikan dalam proses penyampaian informasi kepada penumpang mengenai hak-hak kompensasi yang seharusnya mereka terima. Meskipun secara administratif maskapai telah menyediakan media sosialisasi, seperti poster Informasi dan FAQ ticket, penyampaian informasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh penumpang secara efektif yang menjadi pokok permasalahan

Permasalahan utama yang ditemukan adalah tidaknya tersampaikan informasi secara utuh dan merata kepada seluruh penumpang mengenai hak mereka dalam kondisi keterlambatan atau *irregularity*. Berdasarkan hasil pengamatan, sebagian besar penumpang tidak mengetahui adanya kompensasi, atau kurang memahami bentuk serta syarat penerimaannya. Hal ini dikarenakan informasi yang disediakan masih bersifat pasif (hanya melalui media visual statis), serta tidak dibarengi dengan upaya komunikasi langsung dari petugas. Sebagaimana diatur dalam PM 30 Tahun 2021, maskapai wajib memberikan informasi pelayanan yang mudah diakses, akurat, dan dalam bahasa yang dapat dipahami penumpang. Namun, dalam pelaksanaannya, beberapa penumpang

cenderung mengabaikan informasi tertulis seperti poster maupun FAQ maskapai, sehingga tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk menerima kompensasi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi belum menjangkau secara menyeluruh semua lapisan penumpang, termasuk yang mungkin kurang akrab dengan media digital atau tidak terbiasa membaca informasi layanan secara detail.

Permasalahan berikutnya yang muncul akibat kurangnya sosialisasi adalah ketidakteraturan dalam pembagian kompensasi *Service on Ground* (SoG) seperti air mineral, snack, atau makanan berat. Kondisi ini terjadi karena pembagian dilakukan tidak terpusat atau sesi yang berbeda, tanpa sistem kontrol terpadu.



Gambar 4.2 Pembagian SoG secara tidak terpusat
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Situasi ini tergambar dalam Gambar 4.3, di mana distribusi SoG dilakukan secara tidak terpusat Akibatnya, jumlah SoG yang tersedia menjadi tidak mencukupi untuk seluruh penumpang yang terdampak keterlambatan,



Gambar 4.3 SoG Kurang dari total *PAX*
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar diatas, memperlihatkan bahwa SoG yang disiapkan lebih sedikit dari jumlah penumpang yang seharusnya menerima. Hal tersebut menyebabkan penumpang yang datang lebih awal atau lebih aktif cenderung menerima lebih dari satu jatah, sementara penumpang lainnya yang tidak mengetahui prosedur justru tidak memperoleh haknya. Imbas dari situasi ini adalah ketidakseimbangan dalam distribusi, berkurangnya jumlah stok SoG sebelum seluruh penumpang mendapat bagian, dan penurunan kepuasan layanan dari sisi pengguna jasa.

Permasalahan-permasalahan tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan kelalaian, melainkan menunjukkan adanya tantangan dalam pengelolaan komunikasi layanan publik di ruang bandara, yang menuntut metode penyampaian informasi yang lebih dinamis, terfokus, dan dapat menyesuaikan dengan karakteristik penumpang. Oleh karena itu, penting untuk melakukan peninjauan ulang terhadap strategi sosialisasi yang telah diterapkan, guna memastikan bahwa hak-hak penumpang dapat terpenuhi secara adil dan merata sesuai dengan ketentuan yang berlaku

4.4 Penyelesaian

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia, terutama pada bagian gate keberangkatan Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, salah satu faktor utama ketidakteraturan dalam pemberian kompensasi *delay* dan

irregularity adalah kurangnya pemahaman penumpang mengenai hak-haknya, yang disebabkan oleh minimnya sosialisasi secara langsung di lapangan.

Meskipun maskapai telah menyediakan media informasi seperti poster dan FAQ melalui situs resmi, banyak penumpang yang tidak membaca atau tidak menyadari keberadaan informasi tersebut. Hal ini wajar mengingat situasi ruang tunggu yang padat dan beragamnya latar belakang penumpang, termasuk keterbatasan pemahaman bahasa atau kebiasaan mengakses informasi tertulis. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sosialisasi yang lebih aktif, langsung, dan komunikatif. Komunikasi aktif ini dapat dilakukan melalui penyampaian informasi secara verbal oleh petugas di area gate, terutama saat terjadi keterlambatan penerbangan. Penjelasan langsung yang disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan sopan akan lebih mudah diterima dan dipahami oleh penumpang. Komunikasi ini tidak memerlukan alat tambahan, namun membutuhkan inisiatif dan pembekalan singkat kepada petugas agar mampu menyampaikan informasi dengan efektif, ringkas, dan tetap sesuai dengan kebijakan pelayanan maskapai.



Gambar 4.4 Hasil Flyer Setelah di Cetak
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Untuk mendukung efektivitas komunikasi tersebut, maskapai juga disarankan untuk menyediakan media visual portabel, kartu informasi ringkas, yang dapat dibagikan langsung kepada penumpang. Media ini berisi informasi

pokok terkait jenis kompensasi berdasarkan durasi keterlambatan sesuai PM 89 Tahun 2015 dan PM 30 Tahun 2021, disertai tata cara pengambilan serta kontak layanan pelanggan. Media visual yang dapat dibawa ini menjadi pelengkap yang membantu penumpang memahami haknya secara lebih mandiri, terutama saat tidak sedang berinteraksi langsung dengan petugas.



Gambar 4.5 Pembagian Flyer Penumpang Citilink
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dengan mengintegrasikan komunikasi aktif oleh petugas dan dukungan media visual portabel yang dapat diakses langsung oleh penumpang, proses sosialisasi akan lebih efektif, merata, dan menjangkau seluruh kalangan penumpang. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman terhadap hak kompensasi, tetapi juga mendukung citra pelayanan maskapai sebagai penyedia jasa yang informatif, tanggap, dan sesuai regulasi.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dilakukan oleh penulis di PT Citilink Indonesia, khususnya pada bagian gate keberangkatan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa pemahaman penumpang terhadap hak kompensasi atas keterlambatan (*delay*) dan gangguan penerbangan (*irregularity*) masih tergolong rendah. Kondisi ini terjadi meskipun ketentuan mengenai hak penumpang telah diatur secara jelas dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 dan PM 30 Tahun 2021, yang mewajibkan maskapai untuk memberikan kompensasi dan menyampaikan informasi secara efektif.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa banyak penumpang yang tidak membaca atau tidak mengetahui informasi terkait kompensasi, baik karena keterbatasan media sosialisasi yang digunakan maupun karena penyampaian informasi belum menjangkau seluruh penumpang secara langsung. Hal ini berdampak pada ketidakteraturan dalam distribusi kompensasi *Service on Ground* (SoG), serta munculnya ketidakpuasan dari sebagian penumpang.

Dengan demikian, masalah utama bukan hanya pada pemberian kompensasi, tetapi lebih pada cara informasi tersebut disosialisasikan. Pendekatan pasif seperti poster atau tautan digital kurang efektif jika tidak diiringi dengan komunikasi aktif, langsung, dan responsif oleh petugas di lapangan.

5.2 Saran

Dalam upaya meningkatkan pemahaman penumpang terhadap hak-hak kompensasi atas keterlambatan dan irregularity penerbangan, komunikasi aktif dari petugas kepada penumpang menjadi aspek yang sangat krusial. Sosialisasi yang hanya bersifat pasif, seperti poster atau informasi tertulis, terbukti belum mampu menjangkau seluruh penumpang secara efektif, terutama dalam kondisi bandara yang ramai dan dinamis.

Untuk itu, penulis menyarankan agar maskapai, khususnya petugas di area gate, mengembangkan pola komunikasi yang lebih proaktif dan langsung kepada penumpang. Hal ini dapat dilakukan melalui pendekatan

1. Verbal secara langsung mengenai keterlambatan, jenis kompensasi yang berhak diterima, dan prosedur pengambilan kompensasi. Penjelasan ini dapat disampaikan secara berulang setiap ada penumpang baru yang datang ke area gate, atau pada saat pengumuman delay resmi disampaikan oleh pihak maskapai.
2. Untuk memperkuat informasi yang disampaikan secara lisan, disarankan agar maskapai menyediakan poster kecil atau selebaran (flyer) yang berisi ringkasan hak kompensasi sesuai PM 89 Tahun 2015 dan PM 30 Tahun 2021. Media ini dibuat dengan desain yang ringkas, jelas, dan mudah dibawa, sehingga penumpang dapat membaca kembali informasi tersebut saat duduk di ruang tunggu atau dalam perjalanan. Poster portabel ini juga dapat berfungsi sebagai alat bantu komunikasi, terutama bagi penumpang yang kesulitan memahami penjelasan verbal secara langsung.

Dengan kombinasi antara komunikasi aktif dan media visual portabel, proses sosialisasi menjadi lebih menyeluruh dan berdaya guna. Penumpang tidak hanya memperoleh informasi dengan cepat, tetapi juga memiliki bukti fisik berupa lembar informasi yang dapat dibaca ulang atau dibagikan kepada penumpang lain. Pendekatan ini sekaligus mencerminkan upaya maskapai dalam memberikan pelayanan yang transparan, informatif, dan sesuai standar pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Djamhari, B. (2020). *Manajemen Transportasi Udara dan Pelayanan Penumpang*. Yogyakarta: Deepublish.
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodromes - Volume I - Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July). <https://store.icao.int/en/annex-14aerodromes>
- Kementerian Perhubungan. (2021). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 99 TAHUN 2021 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA*. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669>
peraturanmenteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masaangkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1999). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara* (Issue 2017). www.agingus.com
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1999). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara* (Issue 2017). www.agingus.com
- Menteri Perhubungan. (2018). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 21 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya*. In *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 32 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya* (pp. 1–24).

- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodomes - Volume I - Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July).
<https://store.icao.int/en/annex-14aerodromes>
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- PT Citilink Indonesia. (2024). *Profil Perusahaan*. www.citilink.co.id
- Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi.



LAMPIRAN

