

**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**



Disusun Oleh :

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**



**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

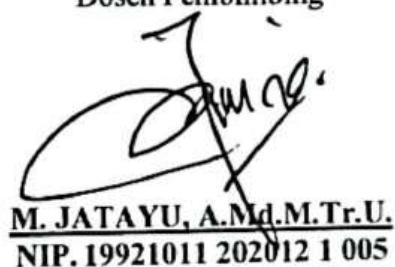
Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training*

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

Sekertaris



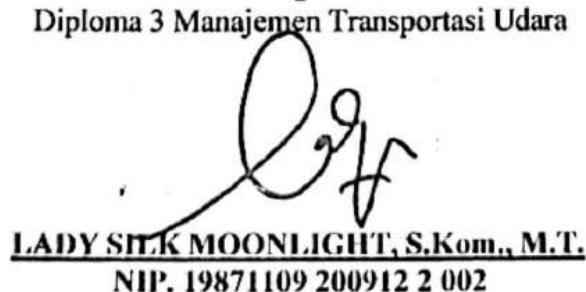
FATHURRAHIM
NIP. 301125

Anggota



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat 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 penyelenggaraaan *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 Denpasar8

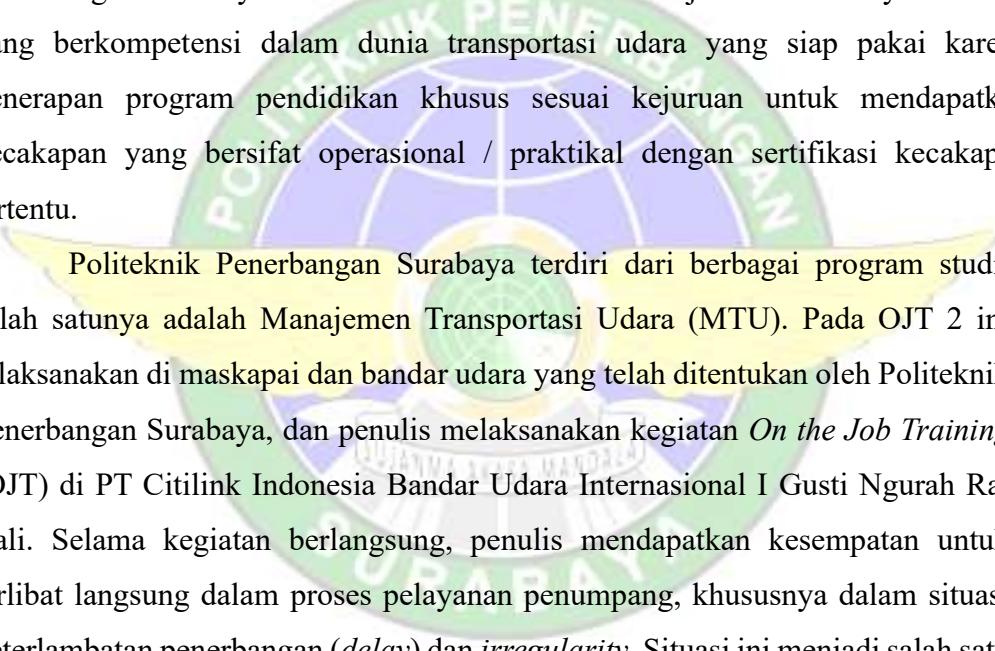


BAB 1

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 berkompetensi 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 SistemPendidikan 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 Indoensia 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 kepariwisataan 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 katering, dagedung 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

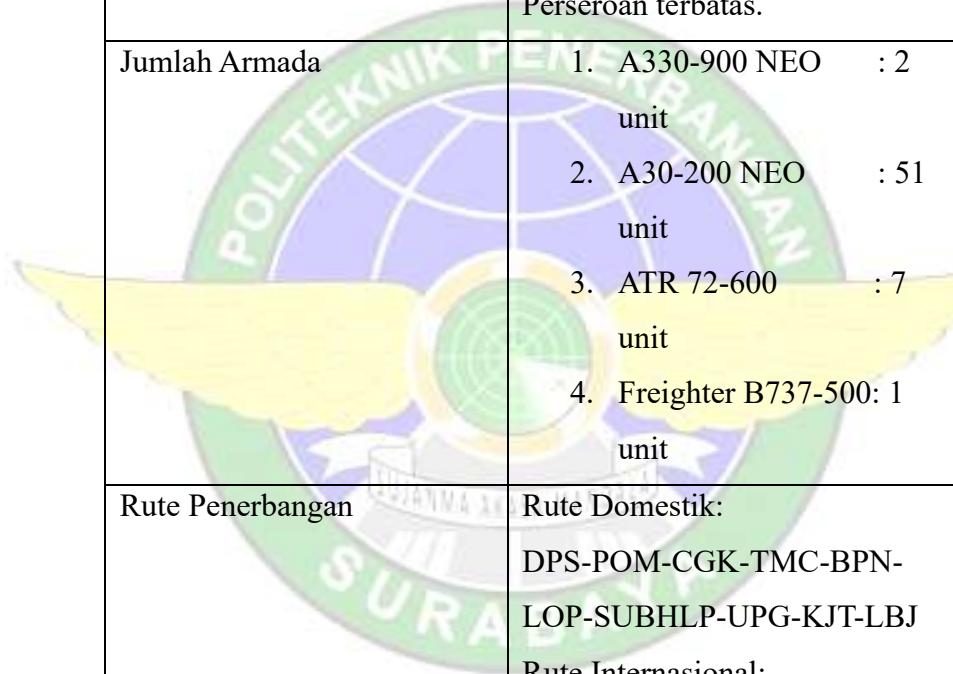
tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler's ChoiceAward* yang telah diperoleh 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 Cilink 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	<p>1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121</p> <p>2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.</p>
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. A330-900 NEO : 2 unit 2. A30-200 NEO : 51 unit 3. ATR 72-600 : 7 unit 4. Freighter B737-500: 1 unit
Rute Penerbangan	<p>Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN- LOP-SUBHLP-UPG-KJT-LBJ</p> <p>Rute Internasional: 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 standard 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 keramahtamahan Indonesia.”

2.2.3 Makna dan Logo Perusahaan



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, and 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 perjalannya, 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 dikhawatirkan 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.

4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

On the Job Training (OJT) dilaksanakan dari tanggal 06 Mei 2025 hingga tanggal 04 Juli 2025. Jadwal OJT dibagi menjadi dua shift yang masing-masing shift berisi 8 dengan keterangan 4 hari kerja dan 2 hari libur.

Adapun jam masuk *shift* sebagai berikut :

A. *Shift Pagi* : 05.00 WITA - 14.00 WITA

B. *Shift Siang* : 14.00 WITA – *last flight*

NO	NAMA	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1

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 penerimanya. 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 wajibkan 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 - Aerodomes - 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>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- Kementerian 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

