

**MENINGKATKAN PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
CHECK-IN ONLINE MASKAPAI *CITILINK* DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun oleh:

I MADE DENNY TARUKAN
NIT 30622087

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

**MENINGKATKAN PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
CHECK-IN ONLINE MASKAPAI *CITILINK* DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun oleh:

I MADE DENNY TARUKAN
NIT 30622087

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

LEMBAR PERSETUJUAN

MENINGKATKAN PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP *CHECK-IN*
ONLINE MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh :

I MADE DENNY TARUKAN
NIT. 30622087

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*

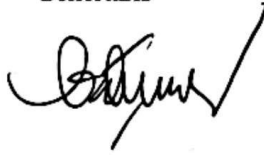
Tim Penguji,

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 penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di Maskapai *Citilink* Indonesia di Cabang Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan, antara lain taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya dan dapat diimplementasikan di dunia kerja, mampu menerapkan materi melalui praktek yang sesungguhnya, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan yang hanya bisa didapatkan dalam pengalaman saat praktek langsung.

Dalam pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dan proses penyusunan Laporan *On the Job Training* ini penulis banyak menerima dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

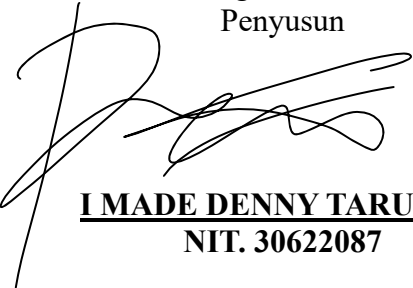
1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, baik moril maupun materil, serta motivasi sehingga dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT).
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku *Manager Station* P.T. *Citilink* Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M. T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
5. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. *Citilink* Indonesia.
6. Bapak M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U, S.M., selaku pembimbing OJT
7. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On the Job Training* (OJT) PT. *Citilink* Indonesia *Station* Denpasar.

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. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udarayang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini
10. Rekan Peserta OJT MTU VIII Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.

Badung, 1 Mei 2025

Penyusun



I MADE DENNY TARUKAN
NIT. 30622087

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.2.1 Tujuan.....	3
1.2.2 Manfaat	3
BAB II TINJAUAN OJT	4
2.1 Maskapai Penerbangan.....	4
2.1.1 Sejarah Singkat.....	5
2.2 Data Umum	7
2.2.1 Identitas PT. <i>Citilink</i> Indonesia	7
2.2.2 Profil Perusahaan	8
2.2.3 Arti Logo dan Warna	8
2.2.4 Visi dan Misi Perusahaan	9
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	9
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab.....	10
2.4.1 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	15
BAB III TINJAUAN TEORI	17

3.1 <i>Low Cost Carrier</i>	17
3.2 <i>Penumpang</i>	17
3.3 <i>Check-in online</i>	21
3.4 Teknologi Informasi	22
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	23
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	23
4.1.1 <i>Customer Service</i>	24
4.1.2 <i>Check in counter</i>	24
4.1.3 <i>Gate In</i>	25
4.1.4 <i>Lost and found</i>	26
4.2 Jadwal <i>On the Job Training</i> (OJT).....	27
4.3 Permasalahan.....	27
4.4 Penyelesaian Masalah	29
4.4.1 Keuntungan Jangka Panjang Bagi Maskapai Citilink.....	31
4.4.2 Saran Fitur Tambahan dalam Aplikasi Citilink	32
BAB V PENUTUP	34
5.1 Kesimpulan	34
5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV	34
5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	34
5.2 Saran.....	35
5.2.1 Saran Terhadap BAB IV	35
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	35
LAMPIRAN	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo maskapai	8
Gambar 2. 2 Struktur organisasi Perusahaan	9
Gambar 4. 1 Jadwal shift 4 hari kerja 2 hari libur.....	27
Gambar 4. 2 Penumpukan penumpang di area check-in Citilink (counter 56–62), Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia	7
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan.....	8
Tabel 2. 3 Nilai dan budaya perusahaan.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor transportasi yang sangat dinamis dan terus berkembang, seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan kemajuan teknologi informasi. Dalam menghadapi tuntutan efisiensi operasional dan peningkatan kenyamanan penumpang, maskapai penerbangan khususnya yang berkonsep *Low Cost Carrier (LCC)* seperti *Citilink* telah mengadopsi berbagai inovasi berbasis digital. Salah satu bentuk layanan digital yang kini menjadi andalan dalam modernisasi sistem pelayanan adalah *Check-in online*.

Check-in online memungkinkan penumpang melakukan registrasi penerbangan secara mandiri melalui aplikasi atau situs web resmi maskapai sebelum tiba di bandara. Layanan ini bertujuan untuk mengurangi antrean, mempercepat proses keberangkatan, serta menekan biaya operasional di area *check-in counter*. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala di lapangan yang menghambat efektivitas penggunaan layanan ini oleh penumpang.

Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman langsung penulis selama melaksanakan *On the Job Training (OJT)* di PT *Citilink* Indonesia Station Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, ditemukan bahwa banyak penumpang yang belum memahami manfaat dan cara penggunaan layanan *Check-in online*. Sebagian besar dari mereka masih belum mengetahui caranya untuk melakukan *Check-in online* dan masih *check-in* secara manual di *counter*. Selain itu, beberapa *counter check-in* juga tidak dilengkapi dengan printer *boarding pass*.

Program *On the Job Training (OJT)* yang dilaksanakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya (Poltekbang Surabaya) merupakan bagian dari kegiatan praktik industri yang bertujuan membekali taruna dengan pengalaman kerja

nyata di lingkungan industri penerbangan. Melalui program ini, taruna dapat terlibat langsung dalam kegiatan operasional maskapai dan memperoleh pemahaman praktis mengenai prosedur, standar pelayanan, serta tantangan di lapangan.

Penulis mendapatkan kesempatan melaksanakan OJT di PT *Citilink* Indonesia, salah satu anak perusahaan dari Garuda Indonesia *Group* yang beroperasi sebagai maskapai berbiaya rendah (LCC). *Citilink* dikenal sebagai maskapai yang terus mengembangkan layanan digital, seperti *Check-in online*, *mobile boarding pass*, dan sistem pemesanan mandiri, sebagai bagian dari strategi efisiensi dan pelayanan modern. Lokasi pelaksanaan OJT berada di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, yaitu bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Soekarno-Hatta. Bandara ini melayani jutaan penumpang domestik dan internasional setiap tahun, serta menjadi pusat konektivitas pariwisata nasional dan global.

Dalam konteks tersebut, Bandara I Gusti Ngurah Rai menjadi lokasi yang sangat strategis untuk mengamati secara langsung dinamika pelayanan penumpang, termasuk tantangan dalam penerapan *Check-in online*. Oleh karena itu, pengalaman OJT ini memberikan kesempatan penting bagi penulis untuk mengamati permasalahan secara langsung, mendeskripsikannya, serta merumuskan saran dan solusi perbaikan.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari dokumentasi kegiatan OJT dan bertujuan untuk mengkaji permasalahan rendahnya pemahaman penumpang terhadap layanan *Check-in online* pada maskapai *Citilink*, sekaligus memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas implementasi sistem digital tersebut. Harapannya, laporan ini dapat menjadi kontribusi nyata dalam pengembangan kualitas pelayanan publik di sektor penerbangan, serta sebagai referensi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Maksud dan manfaat dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya sendiri diuraikan sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan

- 1 Menjelaskan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Internasional Gusti Ngurah Rai.
- 2 Mendokumentasikan penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama masa pendidikan ke dalam praktik kerja nyata.
- 3 Mengevaluasi permasalahan dan solusi yang dihadapi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT).
- 4 Memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2.2 Manfaat

- 1 Sebagai bukti tertulis pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dapat digunakan untuk evaluasi.
- 2 Mengasah kemampuan penulis dalam menyusun laporan yang sistematis dan sesuai kaidah.
- 3 Sebagai referensi bagi taruna lainnya yang akan melaksanakan *On the Job Training* (OJT).

BAB II

TINJAUAN OJT

2.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan merupakan salah satu bagian penting dalam sistem transportasi udara. Sebagai penyelenggara jasa angkutan udara, maskapai penerbangan memiliki peran utama dalam menyediakan layanan transportasi bagi penumpang, barang, maupun pos melalui udara. Dalam operasionalnya, maskapai mengelola armada pesawat, personel penerbangan, sistem pemesanan dan penjadwalan, serta hubungan dengan otoritas bandara dan regulator penerbangan.

Secara etimologis, istilah “maskapai” berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti “perusahaan.” Dalam konteks penerbangan, istilah ini merujuk pada entitas usaha yang menyelenggarakan penerbangan komersial atau *chartered*, baik dalam skala domestik maupun internasional. R.S. Damardjati (2001:6) menjelaskan bahwa perusahaan penerbangan adalah perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah atau swasta yang secara khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara bagi penumpang umum, baik yang berjadwal (*scheduled service*) maupun tidak berjadwal (*non-scheduled service*). Sementara itu, menurut Widadi dan Suwarno (2001:7), perusahaan penerbangan adalah perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara dan menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang, bagasi, kargo, dan pos.

Dalam praktiknya, maskapai penerbangan mengembangkan berbagai strategi layanan dan segmentasi pasar. Terdapat maskapai layanan penuh (*full service airline*) yang memberikan berbagai fasilitas premium kepada penumpang, seperti Garuda Indonesia, serta maskapai berbiaya rendah (*Low Cost Carrier/LCC*) seperti Citilink Indonesia yang fokus pada efisiensi biaya dan harga tiket terjangkau. Dalam kedua model bisnis ini, maskapai tetap wajib memenuhi standar keselamatan dan keamanan penerbangan yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan sipil nasional maupun internasional, seperti

Kementerian Perhubungan RI dan *International Civil Aviation Organization* (ICAO).

Seiring perkembangan teknologi, maskapai penerbangan juga mengadopsi sistem digital dalam mendukung operasionalnya. Sistem reservasi berbasis daring, *e-ticketing*, hingga aplikasi layanan pelanggan berbasis mobile kini menjadi bagian dari infrastruktur penting bagi maskapai modern. Digitalisasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, namun juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna jasa.

Dalam konteks Indonesia, pertumbuhan industri maskapai penerbangan sangat dipengaruhi oleh faktor geografis. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, transportasi udara menjadi sarana vital untuk mobilitas masyarakat dan distribusi barang secara cepat antar wilayah. Oleh karena itu, keberadaan maskapai penerbangan menjadi sangat penting dan strategis dalam menunjang konektivitas nasional.

Adapun taruna/i program studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya yang melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di lingkungan maskapai seperti PT *Citilink* Indonesia dapat memahami secara langsung bagaimana operasional maskapai dijalankan. Mereka memperoleh pengalaman nyata di unit-unit strategis seperti *Flight Operation Office* (FLOPS), *Passasi* (*Customer service* dan *Check-in counter*), hingga *Ground handling*. Dengan demikian, pelaksanaan OJT ini menjadi kesempatan penting untuk mengamati sekaligus mempraktikkan proses pelayanan dan operasional maskapai secara langsung di lapangan.

2.1.1 Sejarah Singkat

Citilink Indonesia merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) yang didirikan pada tahun 2001 sebagai unit strategis bisnis dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Tujuan awal pembentukan *Citilink* adalah untuk merespons permintaan pasar akan layanan penerbangan domestik yang terjangkau di Indonesia. Operasi perdana maskapai ini dimulai pada 16 Juli 2001 dengan menggunakan

dua pesawat Fokker F28 yang melayani rute Surabaya–Yogyakarta, Balikpapan, Tarakan, dan Makassar. Maskapai ini awalnya beroperasi di bawah lisensi Garuda Indonesia, dan terus menggunakan armada sewaan dari induk perusahaannya hingga beberapa tahun berikutnya (Wikipedia, 2024).

Seiring waktu, *Citilink* menghadapi tantangan dalam hal struktur operasional dan posisi merek yang kurang kuat dibandingkan maskapai LCC lain di Indonesia. Hal ini menyebabkan perusahaan menghentikan operasionalnya sementara pada Januari 2008 untuk melakukan evaluasi dan perencanaan ulang. Kemudian, pada pertengahan 2009, *Citilink* mulai mengoperasikan kembali layanannya dengan strategi baru. Proses transformasi mulai terlihat nyata pada tahun 2011, ketika Garuda Indonesia memutuskan untuk melakukan *spin-off* *Citilink* agar menjadi entitas terpisah dan mandiri secara hukum dan operasional. *Citilink* pun menjalani rebranding besar-besaran dengan memperbarui identitas visual, seragam awak kabin, hingga pelayanan pelanggan (Wikipedia, 2024).

Langkah besar *Citilink* tercapai pada 22 Juni 2012, saat maskapai ini secara resmi memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC) dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Dengan sertifikasi ini, *Citilink* mulai beroperasi secara independen sebagai maskapai penerbangan yang memiliki kode IATA sendiri, yaitu QG. Pengesahan ini menjadi momentum penting dalam sejarah *Citilink*, karena sejak saat itu mereka bebas menentukan strategi bisnis dan jaringan rutenya sendiri tanpa campur tangan langsung dari Garuda. Menurut Republika (2012), "*Citilink* secara resmi menjadi perusahaan penerbangan mandiri dan siap bersaing di industri LCC nasional dan internasional."

Dalam upaya memperkuat daya saingnya, *Citilink* memperbarui armadanya dengan pesawat Airbus A320. Pada Februari 2017, *Citilink* menjadi maskapai pertama di Indonesia yang mengoperasikan Airbus A320neo, yang memiliki efisiensi bahan bakar dan teknologi ramah

lingkungan. Pengembangan ini mendukung strategi ekspansi maskapai ke berbagai destinasi baru, baik domestik maupun internasional. Pencapaian penting lainnya datang pada tahun 2018, ketika *Citilink* dinobatkan sebagai maskapai LCC pertama di Asia yang menerima predikat “4-Star Airline” dari lembaga pemeringkat penerbangan Skytrax. Penghargaan ini mencerminkan peningkatan kualitas layanan, keamanan, dan kenyamanan yang ditawarkan *Citilink* (SWA, 2018).

Kini, *Citilink* terus tumbuh sebagai salah satu maskapai LCC terdepan di Indonesia. Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, *Citilink* memanfaatkan jaringan penerbangan domestik yang luas serta upaya inovatif dalam pelayanan digital, termasuk pemesanan daring dan program loyalitas pelanggan. Ketepatan waktu yang tinggi, seperti yang dicatat pada awal 2019 dengan *on-time performance* sebesar 91,7% (Liputan6, 2019), menunjukkan keseriusan maskapai dalam mempertahankan kualitas layanan. Dengan rekam jejak tersebut, *Citilink* tidak hanya menjadi simbol transformasi industri penerbangan nasional, tetapi juga contoh sukses bagaimana anak usaha BUMN bisa berkembang dan bersaing di pasar global.

2.2 Data Umum

2.2.1 Identitas PT. *Citilink* Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas PT. *Citilink* Indonesia

1.	Nama Perusahaan	PT. <i>Citilink</i> Indonesia
2.	Tanggal Pendirian	06 Januari 2009
3.	Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”
4.	Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 06 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
5.	Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga / komersial berbiaya murah (<i>low cost</i>), serta optimalisasi

		pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
--	--	--

Sumber : Penulis (2024)

2.2.2 Profil Perusahaan

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan

Keterangan	Informasi
Nama Perusahaan	PT. <i>CITILINK</i> Indonesia
Alamat Perusahaan	<i>Ciliticon Building</i> Lantai 16, Jl. Jendral S. Parman Kav 72, Slipi, Jakarta Barat
Telpon	8,04E+09
Website	www.Citilink.co.id
Facebook	<i>CITILINK</i> Indonesia
Twitter	@ <i>CITILINK</i>

2.2.3 Arti Logo dan Warna



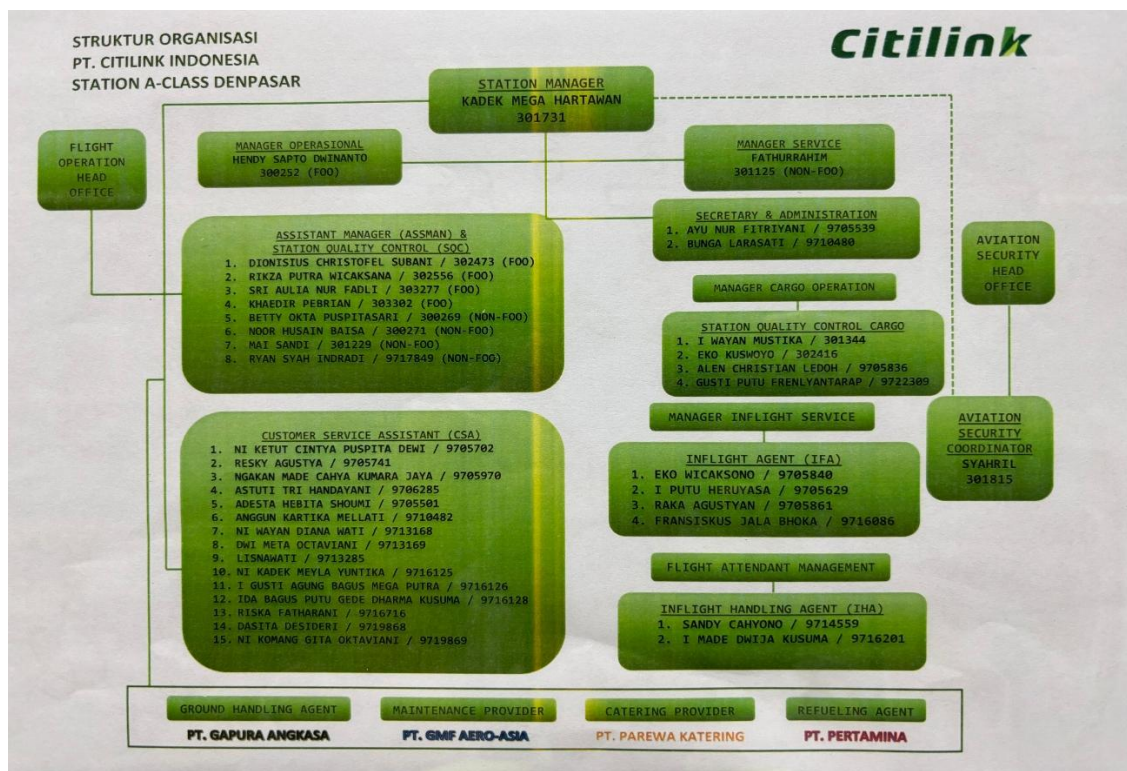
Gambar 2. 1 Logo maskapai

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.

2.2.4 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi: Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.
2. Misi: 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 keramah tamahan Indonesia.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur organisasi Perusahaan

Pada tingkat *Station* terdapat *Station Manager* yang berperan sebagai perwakilan tertinggi PT. *Citilink* Indonesia pada setiap *Station* atau lokasi yang

ditentukan dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

2.4 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Station Manager

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

Fungsi :

- 1) Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan dan agen penjualan
- 2) Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
- 3) Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti teknik, operasi, katering, awak pesawat dan *ground handling*, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- 4) Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- 5) Untuk mengelola semua administrasi di stasiun

Tanggung jawab:

- 1) Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
- 2) Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
- 3) Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
- 4) Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan *Ground handling*.

- 5) *Station Manager* melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
- 6) Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
- 7) Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
- 8) Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *Ground handling*.
- 9) Memastikan bahwa *Ground handling* dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:

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

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

3. *Manager Service*

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

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

4. *Station Quality Control (SQC)*

Tugas dan tanggung jawab dari *Station Quality Control* (SQC) yaitu melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di *Station*, termasuk *check in*, *boarding*, penanganan bagasi, dan layanan di *gate*.

5. *Flight Operation Officer* (FOO)

FOO akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab VP perencanaan operasi. Pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan. Tugas dan tanggung jawabnya yaitu :

- 1) Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu waktu
- 2) Menyusun dan menandatangani *flight plan*
- 3) Mengajukan *flight plan* ATS kepada unit ATS yang sesuai. Apabila terdapat perubahan rencana penerbangan ATS yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan unit ATS terkait sebelum transmisi ke pesawat.
- 4) Mendukung PIC dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti MEL, CDL, analisis *route* dan cuaca, NOTAM, manifest penumpang dan kargo, dan lain sebagainya.
- 5) Memberikan dan menandatangani dispatch release dan flight plan kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
- 6) *Re-dispatch/re-release flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya
- 7) Merekomendasikan *delay* dan *cancel* apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional
- 8) Melakukan briefing kepada PIC dan SIC
- 9) Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil
- 10) Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:

- a. Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada *Emergency Response Plan* (ERP), dan menghindari Tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC.
- b. Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya.

11) Mematuhi ACL dan OPSPEC.

6. *Customer Service Agent*

Customer Service Agent atau sering disingkat CSA, adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada para pelanggan, baik sebelum maupun sesudah membeli produk atau layanan. Ini meliputi segala bentuk interaksi antara *Citilink* dan pelanggan, termasuk menanggapi pertanyaan, menyediakan bantuan teknis, menangani keluhan, atau memberikan informasi tentang produk atau layanan. Inti dari *customer service* adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
- b. Memberikan bantuan teknis terkait dengan *refund* atau *reschedule*.
- c. Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau pembayaran *ticketing*.
- d. Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh *Citilink* (*Meal in Seat*, *Green Zone Seat*, *ticketing*, *Extra Baggage*)
- e. Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.
- f. Mengonfirmasikan pembatalan penerbangan atau alur penerbangan transit kepada calon penumpang

- g. Mengatur alur antrian di *check in counter* serta membantu penumpang dalam proses *check in online* agar antrian tidak memanjang.

2.4.1 Nilai dan Budaya Perusahaan

Adapun beberapa nilai dan budaya yang dipegang oleh perusahaan, diantaranya :

Tabel 2. 3 Nilai dan budaya perusahaan

Nilai Perusahaan	Definisi	Perilaku Utama	Penyesuaian dengan AKHLAK
SIMPLE	Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal <i>CITILINK</i> dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.	- Inovatif - adaptif - Mudah	adaptif
PROMPT	Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas	- Proaktif - Integritas - Solusi	- adaptif - Amanah - Kompeten
Polite	Menjadi insan yang berempati dan menghargai	- Menghargai - Empati	- Harmonis - Loyal - Kompeten

	kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.	- Semangat memberikan yang terbaik	
--	--	------------------------------------	--

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 *Low Cost Carrier*

Citilink sebagai maskapai berbiaya rendah (*Low Cost Carrier* atau LCC) menerapkan strategi bisnis yang berfokus pada efisiensi operasional di berbagai lini layanan. Salah satu bentuk konkret dari efisiensi ini adalah pembatasan penggunaan sumber daya fisik, seperti jumlah *counter check-in* dan fasilitas pencetak *boarding pass*, yang pada maskapai layanan penuh biasanya disediakan secara melimpah.

Prinsip dasar dari model bisnis LCC adalah meminimalkan biaya operasional dengan tetap menjaga efektivitas pelayanan. Hal ini dilakukan dengan cara menyederhanakan proses, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, serta mendorong penumpang untuk lebih mandiri dalam mengakses layanan, khususnya melalui sistem *Check-in online* dan *mobile boarding pass*. Oleh karena itu, *Citilink* mendorong penumpangnya untuk memanfaatkan fitur *Check-in online* melalui aplikasi resmi atau situs web maskapai sebelum tiba di bandara. Dengan cara ini, maskapai dapat mengurangi kebutuhan akan staf di darat dan peralatan fisik yang membutuhkan biaya pemeliharaan tinggi.

Menurut Blalock (2018), strategi LCC secara umum berupaya untuk mengeliminasi layanan tambahan yang tidak wajib secara regulasi atau tidak memberikan nilai tambah signifikan bagi mayoritas penumpang. Salah satunya adalah dengan mengurangi ketergantungan pada layanan cetak fisik, termasuk printer *boarding pass* di konter. Hal ini selain mengurangi beban biaya, juga mempercepat alur keberangkatan dan mendukung efisiensi waktu.

3.2 *Penumpang*

Taufik Soekarno berpendapat bahwa penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek

karena dia adalah muatan yang diangkut.“Sedangkan menurut Zainal Amsah, pengertian penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api.

Pengertian penumpang diatas jika dikaitkan dengan penumpang angkutan udara, menurut Suherman E. Adi, menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Dan berdasarkan *draft convention* september 1964 pernah dirumuskan tentang definisi penumpang di mana disebutkan bahwa penumpang adalah setiap orang yang diangkut dalam pesawat udara, kecuali orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara atau pramugari.

Dari pengertian penumpang diatas dapat penulis simpulkan pengertian penumpang angkutan udara adalah setiap orang yang diangkut menggunakan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban, dimana penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan atau terminal tujuan.

1. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut. Penumpang Domestik, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu kota ke kota lain dalam satu wilayah atau Negara.
2. Penumpang Internasional, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari satu Negara ke Negara lain.

Adapun jenis – jenis penumpang menurut Majid Probo adalah sebagai berikut.

1. Penumpang Biasa, yakni penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.

2. Penumpang Khusus, yakni penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status social ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan.

3.1 Pengertian Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat, lepas landas, dan naik turun penumpang, bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan fasilitas pokok serta penunjang lainnya (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 25). Bandar udara tidak hanya berfungsi sebagai titik awal dan akhir perjalanan udara, tetapi juga sebagai simpul vital dalam sistem transportasi nasional dan internasional. Oleh karena itu, bandara harus memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan pelayanan yang tinggi guna menjamin kelancaran operasional serta kenyamanan pengguna jasa.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang terletak di Kabupaten Badung, Provinsi Bali, merupakan salah satu bandar udara tersibuk di Indonesia. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura I dan menjadi gerbang utama masuknya wisatawan domestik maupun mancanegara ke Pulau Bali. Berdasarkan data resmi dari PT Angkasa Pura I (2023), Bandara I Gusti Ngurah Rai mencatat lebih dari 20 juta pergerakan penumpang per tahun. Hal ini menempatkan bandara ini dalam jajaran bandara dengan trafik tertinggi di kawasan Indonesia Timur dan menjadikannya sebagai simpul strategis dalam sektor pariwisata nasional (Angkasa Pura I, 2023).

Tingginya intensitas pergerakan penumpang, baik domestik maupun internasional, menuntut sistem pengelolaan keamanan dan pelayanan yang sangat baik di setiap titik operasional bandara. Salah satu area krusial yang menjadi fokus utama dalam aspek keamanan dan pelayanan adalah area *check-in counter*. Area ini merupakan titik awal interaksi antara penumpang dan pihak maskapai serta menjadi salah satu titik yang paling rawan terhadap potensi

gangguan keamanan, antrean panjang, kesalahan identifikasi dokumen, dan berbagai permasalahan pelayanan lainnya (Setiawan & Rahmawati, 2021).

Oleh karena itu, peran personel *Aviation Security* (AVSEC) di area *check-in* menjadi sangat vital. Mereka tidak hanya bertugas untuk melakukan pemeriksaan awal terhadap dokumen penumpang dan barang bawaan, tetapi juga berfungsi sebagai ujung tombak dalam deteksi dini terhadap potensi ancaman keamanan, termasuk penyelundupan, tindakan kriminal, maupun ancaman terorisme (Syahrizal, 2019). Dalam pelaksanaan tugasnya, AVSEC harus mematuhi regulasi internasional yang dikeluarkan oleh ICAO (*International Civil Aviation Organization*) serta peraturan nasional yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Bandara yang melayani jutaan penumpang per tahun, seperti Bandara I Gusti Ngurah Rai, memerlukan sistem manajemen risiko dan penanganan kerumunan (*crowd management*) yang efektif untuk menjaga kelancaran operasional, terutama di area-area padat seperti *check-in*. Menurut Sutanto dan Wijayanti (2022), pendekatan pelayanan publik yang ramah, profesional, dan berbasis teknologi informasi menjadi kunci dalam menjaga efisiensi dan kepuasan pelanggan di lingkungan bandara.

Keberadaan bandara ini juga berdampak langsung terhadap citra Bali sebagai destinasi pariwisata dunia. Maka dari itu, segala bentuk pelayanan, termasuk keamanan dan kenyamanan di area *check-in*, harus mencerminkan standar internasional agar dapat mendukung posisi Bali sebagai destinasi unggulan Indonesia di mata global (UNWTO, 2020).

Dengan demikian, pentingnya peran AVSEC dan tata kelola keamanan di area *check-in* tidak dapat dipandang sebelah mata. Kombinasi antara keahlian personel, pemanfaatan teknologi, serta koordinasi lintas sektor menjadi faktor penentu keberhasilan dalam menciptakan operasional bandara yang aman, tertib, dan efisien.

3.3 *Check-in online*

Check-in online adalah proses registrasi penerbangan yang dilakukan secara mandiri oleh penumpang melalui situs web resmi atau aplikasi mobile milik maskapai sebelum keberangkatan. Layanan ini menjadi salah satu bentuk penerapan transformasi digital dalam industri penerbangan modern, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses keberangkatan. Melalui *Check-in online*, penumpang dapat memilih kursi sesuai preferensi, mengisi data identitas, mengunggah dokumen perjalanan bila diperlukan, serta menerima *boarding pass* elektronik yang dapat disimpan di perangkat genggam atau dicetak secara mandiri.

Menurut Graham dan Vowles (2006), digitalisasi layanan *check-in* mampu mengurangi kepadatan antrian di area *check-in counter*, mempercepat waktu pelayanan, dan menekan biaya operasional maskapai. Hal ini sejalan dengan tren global dalam dunia penerbangan yang mengedepankan *self-service* dan otomatisasi sebagai bagian dari strategi peningkatan pengalaman penumpang. Bahkan di banyak bandara internasional, *Check-in online* menjadi pilihan utama yang diwajibkan dalam kondisi tertentu, seperti saat pandemi atau saat keterbatasan staf terjadi.

Namun demikian, implementasi *Check-in online* tidak terlepas dari tantangan di lapangan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman sebagian penumpang terhadap prosedur *Check-in online*, terutama bagi kalangan lanjut usia, pelancong pemula, atau mereka yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Tantangan lainnya adalah ketergantungan pada fasilitas pendukung, seperti koneksi internet yang stabil, ketersediaan printer untuk mencetak *boarding pass* mandiri, atau integrasi sistem bandara yang mendukung *boarding pass* digital.

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak penumpang yang tiba di bandara tanpa melakukan *Check-in online* terlebih dahulu, sehingga menyebabkan antrean panjang di *counter* dan keterlambatan dalam alur keberangkatan. Hal ini sering kali diperparah oleh keterbatasan fasilitas cetak *boarding pass* di *counter*, seperti yang terjadi di beberapa titik layanan

maskapai *Citilink* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dalam situasi seperti ini, petugas *ground handling* maupun *customer service* harus bekerja lebih keras untuk menjelaskan proses *check-in*, membantu mencetak *boarding pass*, atau mengarahkan penumpang ke mesin *self check-in* yang tersedia.

Oleh karena itu, keberhasilan penerapan *Check-in online* tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada strategi edukasi dan komunikasi kepada penumpang. Maskapai perlu aktif memberikan sosialisasi melalui media sosial, pengumuman bandara, video tutorial di aplikasi, hingga dukungan langsung dari petugas di lapangan. Di sisi lain, pengelola bandara juga diharapkan mendukung dengan menyediakan fasilitas pendukung seperti *self check-in* kiosk, printer umum, dan jaringan *Wi-Fi* yang memadai.

Dengan kolaborasi antara maskapai, pengelola bandara, dan pemangku kepentingan lainnya, *Check-in online* dapat menjadi solusi ideal untuk mengatasi keterbatasan kapasitas layanan manual, meningkatkan efisiensi operasional, serta menciptakan pengalaman perjalanan udara yang lebih nyaman dan modern bagi semua penumpang.

3.4 Teknologi Informasi

Industri penerbangan modern memanfaatkan teknologi informasi (TI) untuk mendukung layanan pelanggan yang efisien dan minim kontak fisik (*contactless service*). Sistem *e-ticketing*, *self check-in machine*, dan aplikasi mobile merupakan bagian dari transformasi digital.

Menurut Shannon & Weaver (1949), keberhasilan sistem komunikasi digital ditentukan oleh pengirim (maskapai), saluran (aplikasi/web), penerima (penumpang), dan gangguan (*noise*), termasuk ketidakpahaman atau keterbatasan fasilitas seperti printer.

BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Ruang lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dijalani oleh penulis dilaksanakan di lingkungan kerja PT *Citilink* Indonesia, yang beroperasi di wilayah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kegiatan OJT ini merupakan bagian dari program pembelajaran praktik lapangan untuk Taruna Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII, yang bertujuan memberikan pemahaman langsung terhadap operasional penerbangan dan pelayanan penumpang di lingkungan bandara.

Kegiatan *On the Job Training* ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu mulai dari tanggal Tanggal 6 Mei hingga 4 Juli tahun 2025. Selama masa pelaksanaan tersebut, taruna diberikan kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai aspek operasional bandara dan pelayanan maskapai, guna memperdalam pemahaman terhadap teori yang telah dipelajari di bangku kuliah.

Adapun ruang lingkup kegiatan yang menjadi fokus utama selama OJT mencakup beberapa unit penting di bawah koordinasi operasional PT *Citilink* Indonesia. Beberapa unit kerja tersebut antara lain adalah di bagian *Customer Services* (CS), yang berperan dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang, mulai dari pemberian informasi hingga penanganan kendala di terminal.

Selanjutnya, ruang lingkup OJT juga melibatkan *area Gate In*, tempat pemeriksaan dan keberangkatan penumpang sebelum *boarding*, serta *Check-in counter*, yaitu lokasi awal interaksi antara penumpang dan maskapai untuk proses verifikasi tiket, penimbangan bagasi, hingga pencetakan *boarding pass*. Tak kalah penting, penulis juga menjalankan tugas dan observasi di unit *Lost*

and Found, yang bertanggung jawab atas penanganan barang hilang dan koordinasi temuan bagasi milik penumpang.

Dengan menyentuh berbagai area operasional kunci tersebut, pelaksanaan OJT ini memberikan pengalaman praktis yang sangat berharga dalam memahami dinamika kerja di industri penerbangan, khususnya yang berkaitan dengan layanan maskapai penerbangan dan pengelolaan operasional di bandar udara.

4.1.1 Customer Service

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan.

Customer Service juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian *seat* pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian *seat* penumpang.

4.1.2 Check in counter

Check-in counter merupakan titik pertama di mana penumpang menghadapi proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa dan mengirim bagasi mereka, menerima *boarding pass*, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan

mereka. Petugas di *counter* akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Check-in counter juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On the Job Training* di *Check-in counter*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan *self check in* yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses *check in* mandiri untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan.

4.1.3 Gate In

Saat proses di *gate* di bandara, penumpang akan menjalani sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan *X-ray* untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di *gate* juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat. Selama proses di *gate*, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus.

Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati

makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses *Wi-Fi* gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital. Proses di *gate* juga merupakan waktu 48 yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman. Selama melaksanakan *On the Job Training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping bagasi*, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di *compartment* pesawat.

4.1.4 *Lost and found*

Lost and found di bandara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *lost and found* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *lost and found* untuk 49 melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya. Setelah menemukan barang yang hilang, petugas *lost and found* akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *lost and found* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. Proses *lost and*

4.2 Jadwal *On the Job Training* (OJT)

Gambar 4. 1 Jadwal *shift* 4 hari kerja 2 hari libur

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis menemukan beberapa permasalahan yang cukup sering terjadi, khususnya pada aspek pelayanan penumpang di area *check-in counter*. Salah satu permasalahan yang paling menonjol adalah kurangnya pemahaman penumpang terhadap prosedur *Check-in online*.

27

(LCC) yang mengutamakan pelayanan mandiri dan digitalisasi. Layanan ini memungkinkan penumpang untuk melakukan registrasi mandiri dan mendapatkan *boarding pass* melalui aplikasi atau situs web sebelum tiba di bandara. Sayangnya, masih banyak penumpang yang belum memahami manfaat dan tata cara penggunaan *Check-in online*, atau bahkan belum mengetahui bahwa layanan tersebut tersedia dan dapat diakses dengan mudah.

Permasalahan ini menjadi lebih kompleks ketika fasilitas pendukung seperti printer *boarding pass* di *counter* juga terbatas. Hal ini menghambat alur pelayanan dan menciptakan antrean yang padat dan memanjang dapat diperparah lagi jika seperti yang terlihat dalam gambar dokumentasi lapangan berikut Ketika segerombolan mahasiswa datang bersamaan dan terjadi penumpukan di area *counter check-in*:



Gambar 4. 2 Penumpukan penumpang di area *check-in Citilink* (counter 56–62), Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Terlihat puluhan penumpang berkumpul dan mengantre di depan beberapa konter *check-in Citilink*. Sebagian besar membawa koper besar, menunggu giliran untuk proses *check-in* maupun hanya drop bagasi. Kondisi tersebut menimbulkan risiko operasional seperti keterlambatan keberangkatan karena lamanya proses *check-in*, stres pada penumpang, serta kerja ekstra bagi

petugas *customer service* dan *ground handling* untuk mengatur antrean dan menjawab pertanyaan yang sama berulang kali.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi dalam layanan penerbangan tidak cukup hanya dengan penyediaan sistem, tetapi juga memerlukan strategi komunikasi yang efektif, pendampingan langsung, dan penguatan infrastruktur fisik agar seluruh penumpang, tanpa terkecuali, dapat menikmati kemudahan dan manfaatnya.

4.4 Penyelesaian Masalah

Seiring meningkatnya mobilitas udara dan persaingan di industri penerbangan, pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kenyamanan penumpang. Permasalahan utama yang ditemukan penulis selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT *Citilink* Indonesia *Station* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah rendahnya pemahaman penumpang terhadap prosedur dan manfaat dari layanan *Check-in online*. Hal ini diperparah dengan terbatasnya infrastruktur pendukung seperti printer *boarding pass* di konter, serta kurangnya promosi aktif di kanal digital yang mudah dijangkau masyarakat.

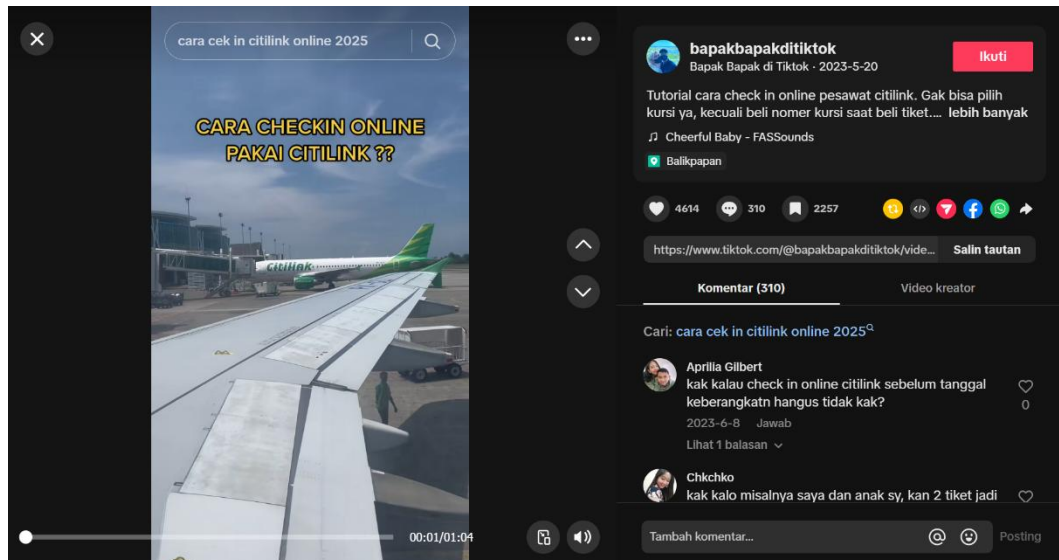
Untuk menjawab tantangan ini, *Citilink* Indonesia disarankan melakukan penyelesaian inovatif yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat strategis dan komunikatif. Solusi utama yang dapat dikembangkan menurut penulis adalah:

1. Promosi Digital yang Agresif dan Terarah di Media Sosial

Media sosial telah menjadi platform utama penyebaran informasi bagi masyarakat luas, termasuk calon penumpang pesawat. *Citilink* dapat memanfaatkan platform seperti Instagram, TikTok, YouTube Shorts, dan Facebook untuk mengedukasi penumpang dengan konten visual menarik dan ringan seperti:

- Tutorial singkat (*reels/shorts*): Video berdurasi 30–60 detik tentang langkah mudah melakukan *Check-in online*.

- Konten testimonial: Cerita singkat dari penumpang yang merasa terbantu dengan *Check-in online*.



Gambar 4. 3 Contoh Gambar konsep reels edukasi *Check-in online* Citilink, lewat Platform sosial media Tiktok

Gambar menunjukkan cuplikan dari sebuah video TikTok dengan latar belakang pesawat *Citilink* yang sedang parkir di apron bandara. Teks utama dalam video berbunyi "*CARA CHECK-IN ONLINE PAKAI CITILINK??*", menunjukkan bahwa video tersebut berisi panduan mengenai cara melakukan *Check-in online* untuk penerbangan *Citilink*. Di sisi kanan layar, terlihat bahwa video ini diunggah oleh akun @bapakbapaktiktok dengan tanggal unggah 20 Mei 2023 dan telah mendapatkan ribuan likes serta ratusan komentar dari pengguna TikTok yang penasaran dengan proses *Check-in online* maskapai Citilink.

Check-in online Citilink dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi resmi *Citilink* yang tersedia di *Google Play Store* dan *App Store*. Melalui aplikasi ini, penumpang bisa:

- Memilih penerbangan
- Memasukkan kode *booking* dan nama belakang
- Mendapatkan *boarding pass* digital langsung di *smartphone*

Langkah ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga membantu menghindari antrean panjang di konter bandara. *Citilink* juga telah menyediakan panduan berbentuk video seperti yang terlihat pada gambar untuk mempermudah pemahaman penumpang terhadap proses *Check-in online* secara mandiri.

Check-in online sejatinya adalah solusi modern yang mendukung prinsip layanan mandiri dan efisiensi dalam model *Low Cost Carrier* (LCC). Namun, tanpa strategi komunikasi yang tepat dan fitur teknologi yang memudahkan, layanan ini tidak akan tersampaikan secara maksimal kepada penumpang. Oleh karena itu, pendekatan yang berbasis pada *digital engagement* dan kemudahan akses menjadi penting.

4.4.1 Keuntungan Jangka Panjang Bagi Maskapai Citilink

Penerapan strategi ini akan memberikan dampak positif yang signifikan, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga jangka panjang. Beberapa keuntungan yang dapat dirasakan maskapai antara lain:

- 1. Efisiensi Operasional**

Dengan semakin banyaknya penumpang yang melakukan *check-in* secara online, *Citilink* dapat mengurangi ketergantungan pada peralatan fisik seperti printer *boarding pass*, dan mempercepat alur pelayanan di bandara.

- 2. Pengurangan Antrian dan Penumpukan**

Proses *Check-in online* secara signifikan akan mengurangi antrean panjang di konter check-in, terutama di jam sibuk atau saat volume penumpang meningkat. Hal ini berdampak langsung pada kelancaran proses *boarding* dan waktu keberangkatan yang lebih tepat waktu.

- 3. Peningkatan Citra Maskapai**

Strategi ini dapat meningkatkan persepsi publik terhadap *Citilink* sebagai maskapai yang modern, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan peduli terhadap kenyamanan penumpang. Citra

positif ini akan berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan di masa depan.

4. **Peluang Pengembangan Ekosistem Digital Mandiri**

Dalam jangka panjang, *Citilink* dapat mengembangkan layanan-layanan tambahan berbasis aplikasi, seperti pemesanan makanan di pesawat, *upgrade seat*, hingga fitur pelaporan bagasi. Semua ini akan membentuk ekosistem digital yang efisien dan ramah pengguna.

4.4.2 **Saran Fitur Tambahan dalam Aplikasi Citilink**

Agar layanan *Check-in online* lebih optimal dan tidak terlewatkan oleh penumpang, berikut beberapa fitur yang disarankan untuk dikembangkan dalam aplikasi resmi *Citilink*:

1. Notifikasi Otomatis *Check-In*

Aplikasi perlu menyediakan fitur notifikasi yang mengingatkan penumpang untuk melakukan *Check-in online* pada H-2 dan H-1 sebelum keberangkatan. Notifikasi ini dapat berupa pop-up, bunyi alarm, atau pesan personal:

“Halo [Nama], saatnya *Check-in online* untuk penerbangan Anda ke [Tujuan] tanggal [Tanggal]. Klik di sini untuk *check-in*.”

2. Integrasi Kalender dan *Widget* Hitung Mundur

Fitur ini akan menampilkan waktu mundur menuju keberangkatan langsung di halaman utama aplikasi atau dapat disinkronkan dengan kalender di ponsel (*Google Calendar/iCal*). Dengan begitu, penumpang akan terus diingatkan secara visual.

3. Peningat Alternatif via Email atau WhatsApp

Bagi penumpang yang jarang membuka aplikasi, sistem dapat mengirimkan pengingat otomatis melalui email atau WhatsApp (dengan izin pengguna) agar tetap terhubung dengan informasi keberangkatan dan check-in.

4. *Reward Point* untuk *Check-In* Lebih Awal

Untuk mendorong penumpang melakukan *check-in* lebih awal, *Citilink* dapat memberikan insentif berupa poin loyalitas. Poin ini nantinya bisa ditukarkan dengan diskon tiket, *voucher* makanan di pesawat, atau pemilihan kursi secara gratis.

5. Tombol *Check-In* Cepat di Halaman Utama

Fitur *shortcut* atau tombol besar bertuliskan “*Check-In* Sekarang” yang tampil otomatis ketika waktu *check-in* sudah dibuka. Dengan satu klik, penumpang langsung diarahkan ke halaman *check-in* tanpa harus menelusuri menu aplikasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Station Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan layanan *Check-in online* masih belum optimal. Hal ini terlihat dari banyaknya penumpang yang belum memahami cara kerja *Check-in online* dan masih bergantung pada *check-in* manual di *counter*.

Kegiatan OJT juga memperlihatkan bahwa meskipun sistem *Check-in online* telah tersedia dan fungsional, keberhasilannya sangat bergantung pada edukasi penumpang, infrastruktur pendukung, serta kolaborasi antar pihak, baik dari maskapai, bandara, hingga tim *ground handling*. Maka dari itu, perlu dilakukan strategi promosi digital, pendampingan langsung di lapangan, dan peningkatan fasilitas pendukung demi mendukung efisiensi dan kualitas pelayanan.

5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan OJT selama dua bulan telah memberikan wawasan nyata dan pengalaman langsung kepada penulis dalam dunia kerja di sektor penerbangan. Penulis memperoleh pembelajaran praktis melalui interaksi langsung dengan penumpang, pengelolaan operasional di unit seperti *Customer Service*, *Check-In Counter*, *Gate In*, dan *Lost and Found*.

OJT juga menjadi media pembelajaran penting dalam menumbuhkan kedisiplinan, kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta penyelesaian masalah operasional secara cepat dan tepat. Permasalahan seperti kurangnya pemahaman teknologi dari sisi penumpang memberikan penulis pengalaman dalam mengidentifikasi,

menganalisis, dan merumuskan solusi yang berorientasi pada pelayanan modern dan efisiensi kerja.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap BAB IV

Dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan *Check-in online*, disarankan kepada pihak maskapai *Citilink* untuk lebih aktif melakukan edukasi digital kepada penumpang. Sosialisasi mengenai cara dan manfaat *Check-in online* dapat dilakukan melalui platform media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube dengan format video singkat yang mudah dipahami. Selain itu, aplikasi *Citilink* juga perlu dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis menjelang keberangkatan agar penumpang tidak melewatkan proses *check-in*.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan OJT secara umum sudah berjalan baik, namun agar lebih optimal ke depannya, disarankan agar taruna mendapatkan pembekalan yang lebih teknis dan aplikatif sebelum terjun ke lapangan. Materi seperti simulasi pelayanan penumpang, pemecahan masalah operasional, dan penggunaan sistem IT maskapai akan sangat membantu taruna dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja sesungguhnya.

Selain itu, sistem rotasi antar unit kerja selama OJT juga perlu diterapkan secara merata agar taruna memiliki pemahaman menyeluruh terhadap operasional maskapai. Tidak hanya itu, bimbingan dan evaluasi dari *supervisor* di lapangan sebaiknya dilakukan secara rutin, guna memberikan masukan langsung yang konstruktif dan membangun kemampuan profesional taruna.

Dengan pelaksanaan yang lebih terstruktur dan dukungan aktif dari pihak maskapai serta institusi pendidikan, program OJT akan menjadi media yang efektif dalam mempersiapkan sumber daya manusia unggul di bidang transportasi udara, khususnya dalam menghadapi tantangan era digitalisasi layanan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura I. (2023). *Laporan Kinerja Perusahaan Tahun 2023*. PT Angkasa Pura I (Persero).
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Blalock, M. (2018). *Airport Operations Manual: Security and Emergency Procedures in Civil Aviation*. New York: Aviation Press International.
- Damardjati, R. S. (2001). *Pengantar Transportasi Udara*. Jakarta: Erlangga.
- Federal Aviation Administration. (2015). *ACRP Report 130: Guidebook for Airport Terminal Restroom Planning and Design*. Washington D.C.: Transportation Research Board.
- Graham, B., & Vowles, T. M. (2006). Carriers within carriers: A strategic response to low-cost airline competition. *Transport Reviews*, 26(1), 105–126.
- ICAO. (2022). *Annex 17 to the Convention on International Civil Aviation: Security – Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*. International Civil Aviation Organization.
- International Civil Aviation Organization. (2009). *Aerodromes Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation Volume 1: Aerodrome Design and Operations* (5th ed.). ICAO.
- ISO. (2018). *ISO 31000: Risk Management – Guidelines*. International Organization for Standardization.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Data Statistik Transportasi Udara*. <https://hubud.dephub.go.id>
- Liputan6. (2019). *CITILINK Catat Ketepatan Waktu 91,7 Persen di Awal 2019*. <https://www.liputan6.com>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple

- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PT Angkasa Pura I (Persero). (2023). *Laporan Tahunan dan Statistik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*. <https://ap1.co.id>
- Rahmawati, D., & Taufik, R. (2020). Peran AVSEC dalam menjaga keamanan di area *check-in* bandar udara. *Jurnal Keselamatan Transportasi Udara*, 8(1), 28–37.
- Rezalhaque Rimansyah, M. (2024). *Laporan On the Job Training PT CITILINK Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Setiawan, R., & Rahmawati, D. (2021). Manajemen keamanan bandara dalam menghadapi ancaman terorisme. *Jurnal Transportasi Udara Indonesia*, 9(2), 45–56.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Skytrax. (2018). *CITILINK awarded 4-star Low Cost Airline rating*. <https://skytraxratings.com>
- Sutanto, A., & Wijayanti, M. (2022). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional. *Jurnal Pelayanan Transportasi*, 6(1), 32–40.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Keamanan Penerbangan dan Peran Strategis Aviation Security*. Jakarta: Pustaka Dirgantara.
- Syahrizal, F. (2019). *Keamanan Penerbangan dan Peran Aviation Security (AVSEC)*. Jakarta: Penerbit Dirgantara.
- UNWTO. (2020). *International Tourism Highlights, 2020 Edition*. United Nations World Tourism Organization.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1.

- Wikipedia. (2024). *CITILINK Indonesia*. <https://id.wikipedia.org/wiki/CITILINK>
- Wijaya, H. (2022). Sistem pengamanan siber dalam operasional bandara. *Jurnal Keamanan Transportasi Udara*, 7(2), 55–64.
- Widadi, F. X., & Suwarno, A. (2001). *Manajemen Operasi Penerbangan*. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan *On the Job Training*



Lampiran 2 Pass Bandara

 **OTORITAS BANDARA WILAYAH IV**

BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

 **ABK**

 **DENNY TARUKAN I MD**
CITILINK

06 Jun 2025

A.CTV.04.DPS.000222

 **OTORITAS BANDARA WILAYAH IV**

BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

 **ABK**

 **DENNY TARUKAN I MD**
CITILINK

06 Jul 2025

A.CTV.04.DPS.000222