

**PENYAMPAIAN INFORMASI HAK PENUMPANG
ATAS KOMPENSASI KETERLAMBATAN PENERBANGAN
DI PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



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

**PENYAMPAIAN INFORMASI HAK PENUMPANG
ATAS KOMPENSASI KETERLAMBATAN PENERBANGAN
DI PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENYAMPAIAN INFORMASI HAK PENUMPANG ATAS KOMPENSASI
KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI PT. CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh :

FELICIA WINY JUVENTA
NIT. 30622036

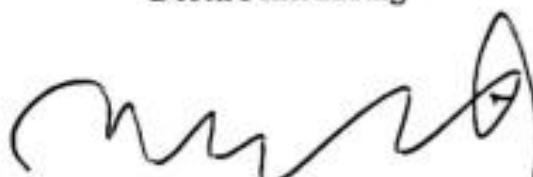
Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training*

Disetujui oleh:

Supervisor


KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.
NIP. 303302

Dosen Pembimbing



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

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



KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

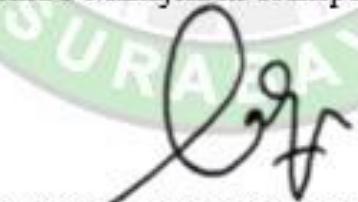
Anggota


HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252


FATHURRAHIM
NIP. 301125


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


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 atas berkat limpahan berkat dan kasih-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT), di Bandar Udara Kalimara Berau yang telah dilaksanakan mulai tanggal 6 Januari 2025 sampai dengan 28 Februari 2025 dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan sebaik-baiknya.

On the Job Training (OJT) atau Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah gambaran sesungguhnya tentang kondisi lapangan kerja, pengaplikasian ilmu pengetahuan serta pengalaman secara langsung yang telah dipelajari dalam setiap mata kuliah di Politeknik Penerbangan Surabaya. *On the Job Training* (OJT) ini bertujuan untuk menambah wawasan serta pengalaman dalam kegiatan pekerjaan sesuai program studi.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi, membantu, dan memberikan dukungan demi kelancaran *On the Job Training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena berkat yang melimpah dan kasih setia- Nya yang besar.
2. Ayah Emanuel Adwin Suprapto, Bunda Benedicta Ketut Rai Yuniati, dan Kakak Amadeus Winy Maranello Suprapto yang selalu memberikan doa, dukungan, baik moril maupun materil, serta motivasi sehingga dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT).
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.T., M.MT. selaku Ketua Program Studi Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku Dosen Pembimbing *On*

the Job Training.

6. Bapak Kadek Mega Hartawan selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
 7. Bapak Hendy Sapto Dwinanto selaku Manager Operasional dan Bapak Fathurrahim selaku Manager Service PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
 8. Seluruh Staff PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yaitu: *Assistant Manager, Station Quality Control, Admin, Aviation Security Officer, dan Customer Service Assistant* serta PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar yang telah memberikan kami ilmu pengetahuan baru terkait kondisi di lapangan dan pengalaman berharga pada saat kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung.
 9. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
 10. Taruna/i MTU 8 sejumlah 24 orang yang melaksanakan OJT di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, yang saling mendukung dan menjadi penyemangat selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung.
- Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

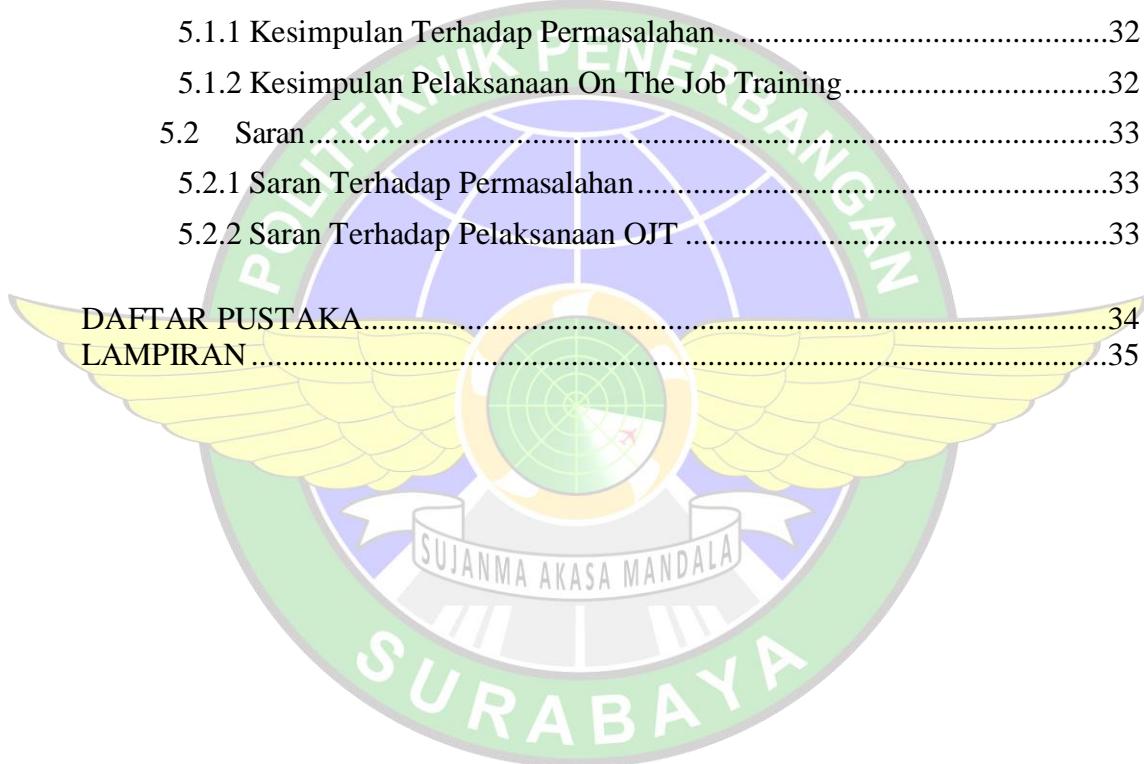
Denpasar, 26 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	1
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINNING</i>	4
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia.....	4
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
2.3 Data Umum	7
2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia	7
2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	8
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia.....	8
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar	9
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab	10
BAB III TINJAUAN TEORI	16
3.1 Maskapai Penerbangan.....	16
3.2 <i>Low Cost Carrier</i>	16
3.3 Keterlambatan Penerbangan (<i>delay</i>)	17
3.4 PJP2U	17
3.5 Kompensasi	35
3.6 Hak Penumpang Sesuai PM 89 Tahun 2015	37
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	24
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	24
4.2 Unit Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	24

4.2.1 <i>Customer Service</i>	24
4.2.2 <i>Check in Counter</i>	25
4.2.3 <i>Boarding Gate</i>	26
4.2.4 <i>Baggage Service (Lost and Found)</i>	27
4.3 Jadwal Kegiatan <i>On the Job Training</i>	27
4.3.1 Tempat <i>On the Job Training</i> (OJT)	27
4.3.2 Waktu <i>On the Job Training</i> (OJT)	28
4.4 Permasalahan	50
4.5 Penyelesaian Masalah	51
 BAB V PENUTUP	32
5.1 Kesimpulan	32
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan	32
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training	32
5.2 Saran	33
5.2.1 Saran Terhadap Permasalahan	33
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT	33
 DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	7
Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink	11
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	12
Gambar 4.1 Jadwal Dinas OJT	49
Gambar 4.2 Kesiapan SoG Saat Terjadi <i>Delay</i>	52
Gambar 4.3 Situasi Saat SoG Menipis	53
Gambar 4.4 Penyampaian Informasi Melalui <i>Flyer</i>	32
Gambar 4.5 Validasi BoardingPass Penumpang Yang Sudah Mendapatkan SoG	32



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas Citilink Indonesia	Halaman 29
--	---------------



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pengantar <i>On the Job Training</i>	55
Lampiran 2 Kegiatan OJT di Unit <i>Customer Service</i>	57
Lampiran 3 Kegiatan OJT di Unit <i>Check-in Counter</i>	57
Lampiran 4 Kegiatan OJT di Unit <i>Boarding Gate</i>	58
Lampiran 5 Kegiatan OJT di Unit <i>Lost and Found</i>	59



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara telah menjadi pilihan utama masyarakat dalam mobilitas jarak jauh karena kecepatan dan efisiensinya. Dalam pelaksanaannya, keterlambatan (delay) penerbangan merupakan salah satu hal yang tidak dapat sepenuhnya dihindari. Untuk menjamin perlindungan terhadap penumpang, pemerintah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 mengatur standar pelayanan minimum, termasuk kewajiban maskapai untuk memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan. Namun, dalam implementasinya di lapangan, masih ditemukan berbagai kendala, baik dari sisi maskapai maupun dari sisi penumpang. Berdasarkan hasil pengamatan selama On the Job Training (OJT) di maskapai Citilink, ditemukan dua permasalahan utama yang berkaitan dengan pelaksanaan hak kompensasi keterlambatan.

Pertama, banyak penumpang yang belum mengetahui bahwa mereka berhak atas kompensasi berupa makanan, minuman, hingga pengembalian biaya tiket (refund) apabila mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan dalam PM 89 Tahun 2015. Hal ini menyebabkan penumpang seringkali pasif, tidak melakukan klaim, atau bahkan menerima kondisi keterlambatan tanpa adanya pemahaman bahwa mereka memiliki hak atas layanan tertentu. Kedua, ditemukan pula adanya penumpang yang menyalahgunakan pemberian kompensasi dengan cara mengambil snack atau konsumsi melebihi jatah yang diberikan. Ketidaktahuan terhadap ketentuan dan lemahnya pengawasan saat pembagian kompensasi memicu potensi terjadinya pengambilan ganda, antrian tidak teratur, bahkan konflik kecil antarpengguna jasa.

Kedua permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi antara hak yang dijamin oleh regulasi dan pemahaman penumpang di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukatif dan komunikatif untuk menjembatani hal tersebut, melalui penyampaian informasi yang mudah dipahami, visual yang

menarik, serta komunikasi yang persuasif dari petugas maskapai. Melalui kegiatan OJT ini, penulis berinisiatif untuk mengangkat tema ini sebagai bentuk kontribusi terhadap peningkatan literasi publik mengenai hak-hak penumpang di dunia penerbangan.

1.2 Maksud dan Manfaat

Maksud dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*.
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On The Job Training*.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara Udara lokasi *On the Job Training*.

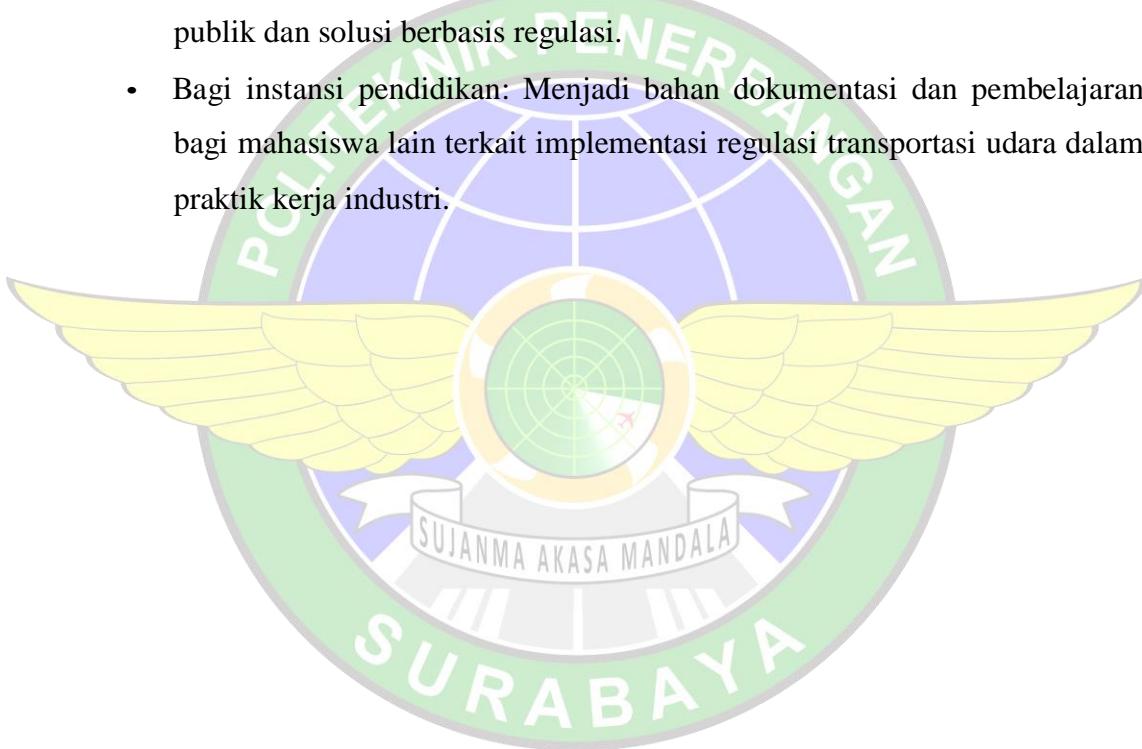
Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- Memberikan kontribusi terhadap pengembangan wawasan di bidang pelayanan penerbangan sipil, khususnya yang berkaitan dengan hak penumpang sesuai regulasi pemerintah.
- Menjadi referensi kajian praktis tentang bagaimana implementasi regulasi PM 89 Tahun 2015 diterapkan di lapangan, serta bagaimana bentuk edukasi yang tepat dalam meningkatkan pemahaman penumpang.

2. Manfaat Praktis

- Bagi maskapai (Citilink): Dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan standar layanan minimum saat terjadi keterlambatan, serta masukan untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada penumpang.
- Bagi penumpang: Meningkatkan pemahaman akan hak-hak mereka saat terjadi keterlambatan penerbangan, sehingga dapat menuntut layanan secara bijak dan sesuai ketentuan.
- Bagi penulis: Memberikan pengalaman lapangan dalam menghadapi tantangan dunia kerja nyata, serta mengembangkan kemampuan komunikasi publik dan solusi berbasis regulasi.
- Bagi instansi pendidikan: Menjadi bahan dokumentasi dan pembelajaran bagi mahasiswa lain terkait implementasi regulasi transportasi udara dalam praktik kerja industri.



BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINNING*

2.1 Sejarah 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 Menkumham 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. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% 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, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada

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

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar

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 Bandar Udara 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 Luchtvaar Maatschappij) atau Royal Netherlands Indies Airways mendarat secara rutin di South Bali (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1942, South Bali Airstrip dibom oleh Tentara Jepang, yang kemudian dikuasai untuk tempat mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. Airstrip yang rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan Pear Still Plate (sistem plat baja). Lima tahun berikutnya (1942– 1947), airstrip mengalami perubahan. Panjang landas pacu bertambah menjadi 1,2 km dari semula 700 meter. Tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan transceiver kode morse.

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, dan gedung serba guna.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia						
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009						
Tahun Beroperasi Komersial	<ol style="list-style-type: none"> Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”. 						
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.						
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/ komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/ mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.						
Jumlah Pegawai Station Denpasar	48 Pegawai						
Jumlah Armada	<table> <tr> <td>A330-900 NEO</td> <td>: 2 unit</td> </tr> <tr> <td>200 NEO</td> <td>: 51 unit</td> </tr> <tr> <td>72-600</td> <td>: 7 unit</td> </tr> </table>	A330-900 NEO	: 2 unit	200 NEO	: 51 unit	72-600	: 7 unit
A330-900 NEO	: 2 unit						
200 NEO	: 51 unit						
72-600	: 7 unit						

	Freighter B737-500: 1 unit
Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB- HLP UPG-KJT-LBJ Rute Internasional: DPS-DIL

2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

1. Visi

“World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia.” Yang mempunyai arti menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahann paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Makapai ini mengingikan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa seneng dan puas dalam hal pelayanan. Selain itu, maskapai Citilink juga menjadi *on time performance* nomer 10 terbaik di dunia.

2. Misi

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

2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia



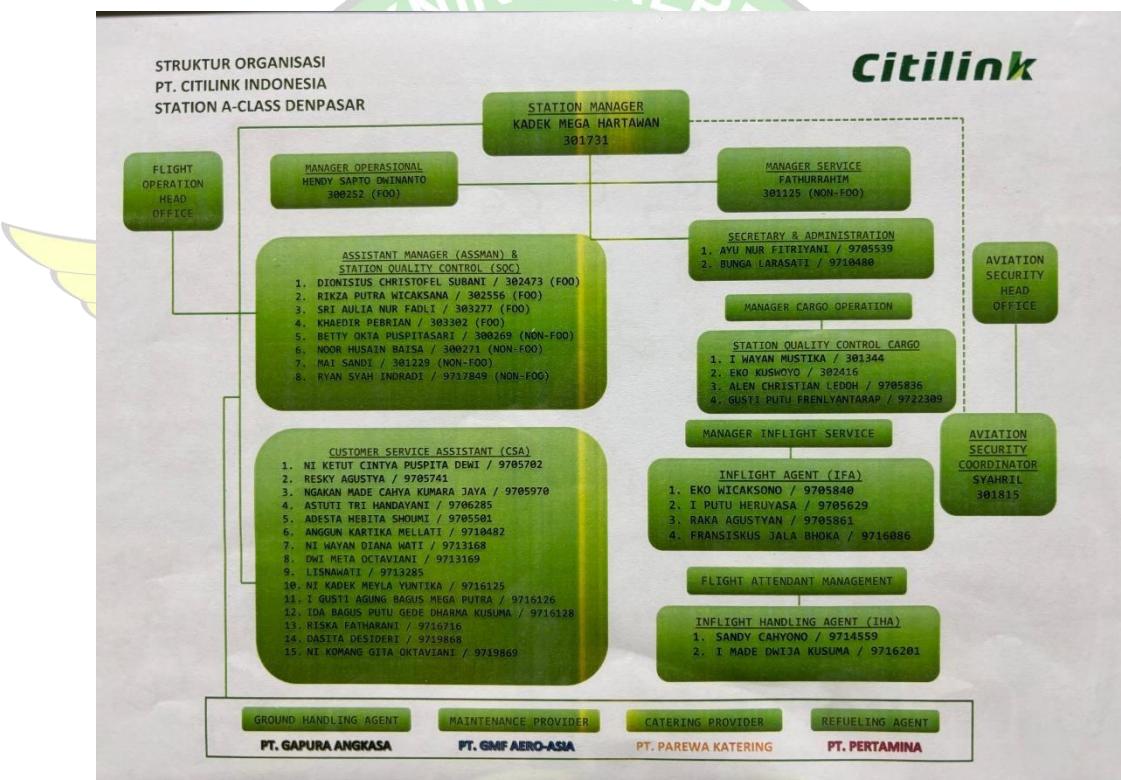
Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan

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

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

2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar

2.5 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Station Manager

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

Fungsi :

- a. Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal serta unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja dan agen penjualan
- b. Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
- c. Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan Ground Handling, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- d. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- e. Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun Tanggung Jawab:
 - a) Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
 - b) Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
 - c) Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
 - d) Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan Ground handling.
 - e) Station Manager melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
 - f) Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang

diberikan.

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

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:

- (1) Memastikan pelaksanaan semua operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional.
- (2) Memastikan kepatuhan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, Safety Management System (SMS), dan managemen 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 Suplement AIP.
- (6) Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi.
- (7) Menerapkan standar strategi management 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 rute.
- (10) Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan

terjadwal, ad-hoc, atau penilaian rute.

- (11) Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap Tingkat risiko 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 staf 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)*

- (1) Melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di station, termasuk check in, boarding, penanganan bagasi, dan layanan di gate.

5. *Flight Operation Officer (FOO)*

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

Tugas dan tanggung Jawab:

- (1) Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu
- (2) Menyusun dan menandatangani *flight plan*
- (3) Mengajukan *flight plan* ATS kepada unit ATS yang sesuai. Apabila terdapat perubahan rencana penerbangan ATS yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan unit ATS terkait sebelum transmisi ke pesawat.
- (4) Mendukung PIC dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti MEL, CDL, analisis rute dan cuaca, NOTAM, manifest penumpang dan kargo, dan lain sebagainya.
- (5) Memberikan dan menandatangani dispatch release dan *flight plan* kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
- (6) *Re-dispatch/re-release flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya
- (7) Merekomendasikan *delay* dan *cancel* apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alas an operasional
- (8) Melakukan briefing kepada PIC dan SIC
 - a. FOO harus memberikan kepada pilot yang berwenang semua laporan atau informasi terkini yang tersedia mengenai kondisi bandara dan ketidakteraturan fasilitas navigasi yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan
 - b. Sebelum memulai setiap penerbangan, FOO harus memberikan komando kepada pilot segala cuaca yang tersedia laporan dan prakiraan fenomena cuaca, seperti turbulensi udara cerah, badai petir, dan pergeseran angin di ketinggian rendah, misalnya setiap rute yang akan diterbangi dan setiap bandara yang akan

digunakan.

- c. Selama penerbangan, FOO harus memberikan informasi tambahan kepada pilot yang berwenang mengenai kondisi meteorologi termasuk fenomena cuaca, seperti turbulensi udara cerah, badai petir, dan pergeseran angin di ketinggian rendah, serta ketidakteraturan fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - d. Untuk memenuhi ketentuan a dan b, informasi harus disampaikan melalui pengarahan langsung kepada PIC.
- (9) Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil
- (10) Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
- a. Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada Emergency Response Plan (ERP), dan menghindari Tindakan apapun yang bertentangan dengan procedur ATC.
 - b. Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya.
- (11) Mematuhi ACL dan OPSPEC.

6. *Customer Service Agent*

Customer Service Agent atau sering disingkat CSA, adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada para pelanggan, baik sebelum maupun sesudah membeli produk atau layanan. Ini meliputi segala bentuk interaksi antara Citilink dan pelanggan, termasuk menanggapi pertanyaan, menyediakan bantuan teknis, menangani keluhan, atau memberikan informasi tentang produk atau layanan.

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

jelas hingga menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efisien, tugas customer service sangatlah beragam dan membutuhkan keterampilan komunikasi dan empati yang tinggi.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- a. Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan: Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
- b. Memberikan Dukungan Teknis: Memberikan bantuan teknis terkait dengan refund atau reschedule.
- c. Memfasilitasi Transaksi: Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau pembayaran ticketing.
- d. Menyediakan Informasi Produk: Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh Citilink (Meal in Seat, Green Zone Seat, ticketing, Extra Baggage)
- e. Mengumpulkan Umpam Balik: Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.
- f. Mengonfirmasikan pembatalan penerbangan atau alur penerbangan transit kepada calon penumpang
- g. Mengatur alur antrian di check in counter serta membantu penumpang dalam proses check in online agar antrian tidak memanjang.

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah berasal dari bahasa Belanda yakni “maatschappij” yang berarti “perusahaan”, sedangkan penerbangan memiliki arti yakni: satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Menurut R. S. Damardjati, maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (schedule service/regular flight) maupun yang tidak berjadwal (non schedule service). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota – kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa. Sedangkan menurut Widadi A. Suwarno, berpendapat bahwa maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan Pasal 1 ayat (25), pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga” Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan atau Maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran.

3.2 *Low Cost Carrier*

Low Cost Carrier atau LCC adalah perusahaan penerbangan berjadwal (schedule carrier) dengan biaya jauh lebih rendah dibandingkan perusahaan pada

umumnya. Untuk penerapannya yaitu dengan menghilangkan kelas premium dan bisnis, memperluas ruangan untuk penumpang sehingga maskapai pesawat bisa menampung lebih banyak penumpang. Selain itu, pesawat yang digunakan adalah pesawat baru yang dianggap lebih hemat untuk urusan konsumsi avtur (bahan bakar pesawat).

Maskapai *Low Cost Carrier* biasanya rute yang ditempuh lebih simpel dengan sistem pulang pergi. Dengan langkah ini, maskapai penerbangan tidak perlu menyediakan hotel atau tempat penginapan untuk kru pesawat. Kemudian, para kru pesawat mempunyai tugas ganda untuk menghemat anggaran. Maskapai penerbangan biasanya melakukan efektivitas karyawan. Contoh sederhannya, pramugari yang kemudian juga melakukan tugas kebersihan.

3.3 Keterlambatan Penerbangan (*Delay*)

Keterlambatan penerbangan, atau yang dikenal dengan *flight delay*, merupakan kondisi ketika jadwal keberangkatan pesawat tidak terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan definisi dari International Civil Aviation Organization (ICAO), keterlambatan diartikan sebagai “situasi di mana pesawat tidak dapat melakukan keberangkatan atau kedatangan tepat waktu akibat faktor-faktor yang memengaruhi operasional penerbangan secara langsung maupun tidak langsung” (ICAO, 2013).

Menurut Budi Santosa (2021), penyebab keterlambatan penerbangan sangat beragam, di antaranya adalah kondisi cuaca, gangguan teknis pada pesawat, pengelolaan jadwal yang kurang optimal, layanan bandara yang tidak efisien, serta faktor eksternal lainnya seperti padatnya lalu lintas udara. Sementara itu, Suparman (2019) menambahkan bahwa delay juga dapat terjadi akibat permasalahan internal maskapai, misalnya keterlambatan pesawat sebelumnya yang berdampak pada rotasi pesawat (*aircraft rotation*).

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan penerbangan tidak hanya merupakan persoalan teknis semata, namun juga erat kaitannya dengan aspek pelayanan serta kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari kecepatan penanganan, kejelasan

prosedur, dan tanggung jawab pihak maskapai dalam menghadapi gangguan. Apabila keterlambatan tidak ditangani dengan pemberian kompensasi yang layak dan informatif, hal ini berisiko menurunkan tingkat kepuasan penumpang dan mengurangi kepercayaan terhadap penyedia jasa penerbangan. Oleh karena itu, penting bagi maskapai untuk menjalankan kebijakan penanganan keterlambatan secara profesional, terbuka, dan berorientasi pada keadilan bagi seluruh pengguna jasa.

3.4 PJP2U

Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara bandara kepada calon penumpang pesawat udara sejak masuk terminal keberangkatan di bandara asal sampai dengan penumpang keluar terminal di bandara tujuan dalam rangka diperolehnya rasa aman, nyaman dan selamat bagi penumpang pesawat udara di bandara.

Besaran tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) didasarkan atas klasifikasi Bandar Udara (Bandara). Selain itu, besaran tarif PJP2U juga didasarkan atas kategori penerbangan yaitu penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri. Peraturan Pemerintah (PP) No. 11 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan.

Untuk penerbangan dalam negeri, tarif PJP2U di Bandara Kelas Utama/Kelas I Khusus sebesar Rp 40.000,00 per penumpang, Bandara Kelas I Rp 25.000,00 per penumpang, Bandara Kelas II Rp 20.000,00 per penumpang, Bandara Kelas III Rp 17.000,00 per penumpang serta Bandara Kelas IV dan Satuan Pelayanan Rp 13.000,00 per penumpang. Sedangkan untuk penerbangan luar negeri, tarif PJP2U untuk Bandara Kelas Utama/Kelas I Khusus sebesar Rp 170.000,00 per penumpang, Bandara Kelas I Rp 70.000,00 per penumpang serta Bandara Kelas II, Kelas III, Kelas IV dan Satuan Pelayanan Rp 50.000,00 per penumpang.

Tarif Jasa Pendaratan Pesawat, besaran tarif jasa pendaratan pesawat didasarkan atas bobot pesawat, dibedakan untuk penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri. Untuk penerbangan dalam negeri, tarif pendaratan di Bandara Kelas Utama/Kelas I Khusus pesawat dengan bobot sampai dengan 40.000 Kg besaran adalah Rp 5.000,00 per 1.000 Kg atau bagiannya. Pesawat

berbobot di atas 40.000 Kg sampai dengan 100.000 Kg tarif per 1000 Kg adalah Rp 200.000,00 + Rp 6.000,00 tiap 1.000 Kg atau bagiannya dan pesawat berbobot di atas 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg adalah Rp 560.000,00 + Rp 7.000,00 tiap 1.000 Kg atau bagiannya. Tarif pendaratan di Bandara Kelas I untuk pesawat dengan bobot sampai 40.000 Kg tarif per 1.000 Kg adalah Rp 3.000,00, pesawat berbobot di atas 40.000 Kg sampai dengan 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah sebesar Rp 120.000,00 + Rp 4.000,00 tiap bagiannya dan pesawat berbobot di atas 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg adalah Rp 360.000,00 + Rp 5.000,00 tiap 1.000 Kg atau bagiannya. Di Bandara Kelas II, pendaratan pesawat berbobot sampai dengan 40.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah Rp 2.500,00. Pesawat dengan bobot 40.000 Kg sampai dengan 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah Rp 100.000,00 + Rp 3.500,00 tiap 1.000 Kg atau bagiannya. Sedangkan Bandara Kelas III, IV dan Satuan Layanan tarif pendaratan pesawat sebesar Rp 2.000 setiap 1.000 Kg atau bagiannya

Untuk penerbangan luar negeri (internasional) tarif pendaratan untuk pesawat berbobot sampai dengan 40.000 Kg adalah USD 4 per 1.000 Kg, pesawat berbobot 40.000 Kg sampai 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya sebesar USD 160 + USD 4.50 per 1.000 Kg atau bagiannya dan pesawat berbobot di atas 100.000 Kg tarif pendaratan per 1.000 Kg atau bagiannya sebesar USD 430 + USD 5.10 tiap 1.000 Kg atau bagiannya. Tarif pendaratan di Bandara Kelas I untuk pesawat berbobot sampai dengan 40.000 Kg adalah sebesar USD 3.60 per 1.000 Kg, pesawat berbobot di atas 40.000 Kg sampai 100.000 Kg tarif tiap 1.000 Kg sebesar USD 144 + 4.10 tiap 1.000 Kg atau bagiannya dan pesawat berbobot di atas 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah USD 390 + USD 4.70 tiap 1.000 Kg atau bagiannya.

Sedangkan tarif pendaratan di Bandara Kelas II, III dan IV dan Satuan Pelayanan untuk pesawat berbobot sampai dengan 40.000 Kg adalah sebesar USD 2.70, pesawat berbobot 40.000 Kg sampai 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah USD 108 + USD 310 tiap 1.000 Kg atau bagiannya.

Untuk Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai PJP2U (Pelayanan Penumpang Pesawat Udara) yaitu sebesar Rp 120.000 untuk tarif penumpang domestik dan 240.000 untuk tarif penumpang internasional. Adapun produk

pelayanan PJP2U, yaitu meliputi:

1. Pelayanan penumpang keberangkatan internasional
 - a. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan
 - b. Pelayanan check-in
 - c. Imigrasi keberangkatan
 - d. Ruang tunggu keberangkatan
 - e. Pelayanan difabel
 - f. BHS
 - g. Parkir kendaraan
 - h. Pelayanan pengangkutan barang di terminal
2. Pelayanan penumpang keberangkatan domestic
 - a. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan
 - b. Pelayanan check-in
 - c. Ruang tunggu keberangkatan
 - d. Pelayanan difabel
 - e. BHS (Pelayanan bagasi penumpang)
 - f. Parkir kendaraan
 - g. Pelayanan pengangkutan barang di terminal
3. Pelayanan penumpang kedatangan internasional
 - a. Pemeriksaan suhu
 - b. Pelayanan Visa On Arrival
 - c. Imigrasi kedatangan
 - d. Pelayanan bagasi
 - e. Pelayanan Bea Cukai
 - f. Pelayanan Disabilitas
 - g. BHS
 - h. Pas Bandara
 - i. Parkir kendaraan
4. Pelayanan penumpang kedatangan domestic
 - a. Pelayanan bagasi
 - b. Pelayanan disabilitas
 - c. Pas bandara

d. Parkir kendaraan

PJP2U di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai diolah oleh revenue officer yang kemudian melakukan penagihan kepada setiap manajemen maskapai berdasarkan manifest penumpang. Adapun ketentuannya :

1. Biaya dikenakan kepada seluruh calon penumpang.
2. Penumpang transit tidak dikenakan biaya
3. Penumpang transfer tetap dikenakan biaya
4. Infant tidak dikenakan biaya PJP2U

3.5 Kompensasi

Kompensasi merupakan bentuk tanggung jawab penyedia jasa terhadap pelanggan ketika terjadi gangguan atau ketidaksesuaian dalam layanan yang diberikan. Dalam konteks transportasi udara, kompensasi diberikan kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan, pembatalan, atau gangguan operasional lainnya. Salah satu bentuk kompensasi non-finansial adalah pemberian makanan atau minuman selama masa tunggu, yang pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), kompensasi termasuk dalam kategori pemulihan layanan (*service recovery*), yakni strategi penyedia jasa dalam memperbaiki persepsi pelanggan akibat gangguan atau kegagalan pelayanan. Kompensasi yang tepat dan cepat akan menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap pelanggannya, serta dapat mengurangi dampak negatif dari ketidakpuasan. Zeithaml dan Bitner (2003) juga menegaskan bahwa pemulihan layanan yang dilakukan secara efektif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperbaiki citra perusahaan dalam jangka panjang.

Pemberian kompensasi dalam dunia penerbangan bukan hanya menjadi kewajiban hukum, melainkan juga merupakan bagian dari strategi pelayanan untuk menjaga hubungan baik antara maskapai dan pengguna jasa. Namun, efektivitas kompensasi sangat bergantung pada kejelasan informasi yang diberikan kepada penumpang. Ketika mekanisme dan hak kompensasi tidak disampaikan secara

transparan dan mudah dipahami, dapat terjadi kesalahpahaman yang berujung pada ketidakteraturan bahkan potensi konflik di lapangan.

3.6 Hak Penumpang Sesuai PM 89 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 merupakan kebijakan yang mengatur mengenai penanganan keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk rute domestik. Regulasi ini dibuat untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen, khususnya penumpang pesawat, apabila terjadi gangguan dalam operasional penerbangan.

Dalam ketentuan Pasal 3 regulasi ini, maskapai penerbangan diwajibkan untuk memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan tingkat keterlambatan yang dialami, yaitu:

- Keterlambatan 30 hingga 60 menit: penumpang berhak memperoleh air mineral.
- Keterlambatan 61 hingga 120 menit: kompensasi berupa makanan ringan.
- Keterlambatan 121 hingga 180 menit: kompensasi berupa makanan berat.
- Keterlambatan lebih dari 180 menit: maskapai wajib memberikan kompensasi berupa voucher senilai Rp300.000 atau menawarkan pengalihan penerbangan.
- Dalam hal pembatalan penerbangan: penumpang berhak memilih antara pengembalian biaya tiket secara penuh atau penjadwalan ulang tanpa tambahan biaya.

Perlindungan konsumen dalam sektor transportasi udara meliputi hak untuk memperoleh informasi yang transparan, kenyamanan selama proses pelayanan, serta kompensasi yang proporsional saat terjadi gangguan operasional. Dalam implementasinya, penerapan regulasi ini memerlukan sinergi antara maskapai, petugas ground handling, serta pihak pengelola bandara agar penyampaian informasi kepada penumpang dapat dilakukan secara cepat dan tepat sasaran. Namun, masih sering ditemukan situasi di mana penumpang tidak memahami bahwa mereka berhak atas layanan kompensasi seperti SoG atau tidak mengetahui

batasan pengambilan layanan tersebut. Kejadian ini mengindikasikan bahwa penyampaian informasi yang bersifat edukatif, baik dari sisi substansi, waktu, maupun media penyampaiannya, masih perlu ditingkatkan.



BAB IV **PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING***

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) kedua ini, Taruna/i atau Mahasiswa/i Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan dibeberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpa. Berikut merupakan bagian unit kerja meliputi :

- a. *Customer Service*
- b. *Check-in Counter*
- c. *Boarding Gate*
- d. *Baggage Service (Lost and Found)*

4.2 Unit Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Salah satu profesi pegawai maskapai Citilink yaitu sebagai pasasi. Pasasi merupakan sebutan lain dari profesi ground handling. Pasasi merupakan profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di darat. Karyawan tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot maupun pramugari. Pasasi memiliki beberapa tempat bagian kerja yaitu *Check in Counter*, *Lost Luggage*, serta *Boarding gate*.

4.2.1 *Customer Service*

Petugas *Customer Service* bertugas menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer Service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan refund. Adapun ketentuan refund tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu :

- a. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.

- b. Antara 72 jam sampai 48 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- c. Antara 38 jam sampai 24 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- d. Antara 24 jam sampai 12 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- e. Antara 12 jam sampai 4 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- f. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- g. Penumpang bayi sampai 0 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

4.2.2 *Check in Counter*

Pada bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (loading bagasi).

Setiap penumpang akan mendapatkan free bagagge sebesar 15 kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, penumpang hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas *check-in counter* akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat free bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai dangerous good, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous good sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC

(Aviation Security) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

4.2.3 *Boarding Gate*

Di *boarding gate* ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh Ramp.

Kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari boarding pass untuk kemudian diinput pada sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem check-in. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui.

Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan sweeping baggage, membawa wheel chair masuk ke dalam pesawat, menjemput wheel chair dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan pelayanan terhadap penumpang-penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya.

Sebelum melaksanakan *boarding* atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen diantaranya, yaitu:

- a. Activity checklist
- b. APB (Actual Passenger On Board)
- c. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan wheelchair, Uncompained Minor (UM), penumpang yang sakit, maupun ibu hamil.
- d. Manifest penumpang
- e. Ramp activity dari petugas yang berada di ramp
- f. Barcode claim tag sweeping baggage penumpang

4.2.4 *Baggage Service (Lost and Found)*

Pada *lost and found* atau dalam PT. Citilink disebut *baggage service*, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan standby sebelum exit gate dan akan mengecek apakah bag-tag yang terdapat di barang bawaan sama dengan bag-tag yang dimiliki penumpang. Hal penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang.

Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (Property Irregularity Report) dan menunjukkan boarding pass serta KTP atau kartu identitas. Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airline akan melakukan pencarian tracing. Setelah bagasi ditemukan airline bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airline sendiri.

Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian Fibag-Labag. Fibag-Labag (*First Bag-Last Bag*) *Performance Report* yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan delivery bagasi sesuai dengan ketentuan waktu delivery yang berlaku di masing-masing Bandara. Petugas *lost luggage* juga melakukan input data produksi penanganan bagasi transit.

4.3 Jadwal Kegiatan *On the Job Training*

4.3.1 Tempat *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar (IATA: DPS, ICAO: WADD). Alamat Jl. I Gusti Ngurah Rai Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali.

4.3.2 Waktu *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar selama 2 Bulan yang terhitung sejak 06 Mei 2025 sampai 06 Juli 2025. Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), Taruna/i atau Mahasiswa/i D-III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya dibagi dalam beberapa kelompok dan shift, yaitu seperti di bawah ini:



NO	NAMA	MEI													
		8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	EFFITA DHISTYARA	M	M	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
2	NI LUH PUTU PRAMESTHI	M	M	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
3	PASKALIS MONOKA AWUNIM	M	M	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
4	YOSHUA AGUNG PARHUSIP	M	M	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
5	TJOKORDA DARMA PUTRA A K	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P
6	GILANG RAMADHAN	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P
1	ALMAS GHINA MARZUQOH	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L
2	FELICIA WINY JUVENTA	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L
3	ABI ISTA KHALFANI KHANSA	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L
4	DANDY AUZAN FIRDAUS	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L
5	FAISHAL ZAI DAN TFTAZANI	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L
6	FITRA FAHRIZAL DAVI	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L
1	PUTU RISTA RATNA SARI	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
2	SONNA REZCKY E. TAMBA	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
3	ADAMAKNA SEPTIA M.	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
4	I MADE DENY TARUKAN	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
5	I WAYAN SATYA PRAMUDITYA	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
1	LUH GEDE SRI MAHARANI					M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
2	NI LUH SILVIA SULISTYAWATI					M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
3	ADELA KISMATUR RIZKY					M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
4	FERRY ARDIANSAH SULISTYO					M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
5	ADRISTA YAFRI AGRAPANA					M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
6	IDA BAGUS GEDE J. M.					M	M	S	S	P	P	L	L	M	M
KET : PAGI : 05.00 - 13.00 WITA SIANG : 13.00 - 20.00 WITA MALAM : 16.00 - LAST FLIGHT															

NO	NAMA	JUNI												JULI						
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4
1	ALMAS GHINA MARZUQOH	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
2	FELICIA WINY JUVENTA	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
3	ABI ISTA KHALFANI KHANSA	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
4	DANDY AUZAN FIRDAUS	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
5	FAISHAL ZAI DAN TFTAZANI	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
6	FITRA FAHRIZAL DAVI	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
7	PASKALIS MONOKA AWUNIM	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
8	GILANG RAMADHAN	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
A																				
1	PUTU RISTA RATNA SARI	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P
2	SONNA REZCKY E. TAMBA	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
3	ADAMAKNA SEPTIA M.	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P
4	I MADE DENY TARUKAN	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P
5	I WAYAN SATYA PRAMUDITYA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P
7	EFFITA DHISTYARA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P
8	LUH GEDE SRI MAHARANI	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P
B																				
1	PUTU RISTA RATNA SARI	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
2	SONNA REZCKY E. TAMBA	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
3	ADAMAKNA SEPTIA M.	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
4	I MADE DENY TARUKAN	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
5	I WAYAN SATYA PRAMUDITYA	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
6	ARIF FIRMANSYAH	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
7	EFFITA DHISTYARA	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
8	LUH GEDE SRI MAHARANI	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
C																				
1	NI LUH PUTU PRAMESTHI	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
2	NI LUH SILVIA SULISTYAWATI	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
3	ADELA KISMATUR RIZKY	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
4	FERRY ARDIANSAH SULISTYO	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
5	ADRISTA YAFRI AGRAPANA	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
6	IDA BAGUS GEDE J. M.	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
7	YOSHUA AGUNG PARHUSIP	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
8	TJOKORDA DARMA PUTRA A K	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S
KET : PAGI = 05.00-14.00 WITA SIANG = 14.00-23.00 WITA																				

Jadwal semula seperti pada tabel disamping, kemudian terjadi perubahan mulai pada tanggal 20 Mei dengan menggunakan jadwal terbaru pada tabel dibawah ini.

Gambar 4.1 Jadwal Dinas OJT

4.4 Permasalahan



Gambar 4.2 Kesiapan SoG Saat Terjadi *Delay*



Gambar 4.3 Situasi Saat SoG Menipis

Selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di maskapai Citilink, ditemukan dua permasalahan utama terkait implementasi hak kompensasi atas keterlambatan penerbangan:

1. Kurangnya Pengetahuan Penumpang terhadap Hak Kompensasi

Sebagian besar penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan mengaku tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak atas kompensasi. Hal ini menyebabkan:

- Penumpang cenderung pasif dan menerima keterlambatan tanpa meminta haknya.
- Muncul asumsi keliru seperti: "*Kalau delay ya wajar, tidak perlu dikompensasi.*"

2. Penyalahgunaan Hak oleh Penumpang

Di sisi lain, ditemukan pula kejadian saat pembagian snack box atau kompensasi lainnya, terdapat penumpang yang:

- Mengambil lebih dari satu porsi snack secara diam-diam.
- Menyamar sebagai penumpang lain untuk mendapat jatah ganda.

Hal ini menunjukkan bahwa ketidaktahuan dan kurangnya pengawasan dapat berdampak dua arah: penumpang tidak mendapatkan haknya, atau justru terjadi pelanggaran hak oleh sesama penumpang.

4.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi dua sisi permasalahan tersebut, dilakukan beberapa upaya sebagai berikut:

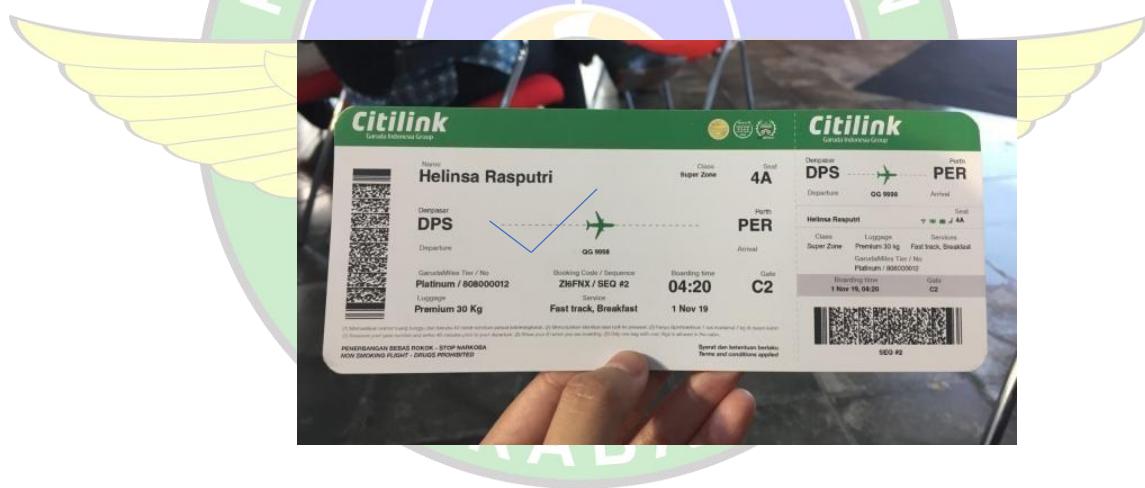
- Penyebaran Edukasi Visual: Flyer interaktif dibagikan kepada penumpang yang menunggu di gate, menjelaskan kompensasi berdasarkan kategori delay sesuai PM 89 Tahun 2015.





Gambar 4.4 Penyampaian Informasi Melalui *Flyer*

- Penjelasan Langsung oleh Petugas: Petugas dilibatkan untuk memberikan penjelasan secara verbal terkait hak kompensasi dan memastikan hanya penumpang yang berhak yang menerima.
- Pengawasan Saat Pembagian Kompensasi: Pembagian snack/minuman dikawal petugas dengan sistem pencocokan boarding pass agar tidak terjadi pengambilan ganda.



Gambar 4.5 Validasi Boarding Penumpang Yang Sudah Mendapatkan SoG

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan

Dapat disimpulkan bahwa pemahaman penumpang terhadap hak atas kompensasi keterlambatan penerbangan masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan observasi di lapangan, tidak semua penumpang mengetahui bahwa mereka memiliki hak atas layanan kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait hak-hak penumpang masih dapat dioptimalkan, agar penumpang tidak hanya menerima keterlambatan sebagai hal yang lumrah, tetapi juga memahami bahwa terdapat bentuk tanggung jawab layanan yang telah diatur secara regulatif.

Selain itu, dalam pelaksanaan pemberian kompensasi, ditemukan situasi di mana sebagian penumpang menerima lebih dari alokasi yang telah disiapkan. Hal ini menjadi refleksi penting bahwa pengelolaan distribusi layanan kompensasi juga perlu dilakukan secara lebih tertib dan terarah, guna memastikan bahwa hak setiap penumpang dapat terpenuhi secara merata dan proporsional.

Secara umum, kondisi ini menjadi pengingat bahwa penguatan sistem informasi dan pengelolaan layanan di lapangan merupakan aspek yang perlu terus ditingkatkan. Dengan adanya upaya edukasi yang tepat sasaran dan penyampaian informasi yang mudah dipahami, diharapkan hak-hak penumpang dapat tersampaikan dengan baik, serta tercipta ekosistem pelayanan yang lebih informatif, adil, dan responsif.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training*

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna/i adalah On the Job Training (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara

maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

On the Job Training merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, di samping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

Kami sudah sangat terbantu dengan adanya kegiatan OJT ini. Personel di PT Citilink Indonesia Station Denpasar sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan OJT dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya, sehingga kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam pelaksanaan OJT. Para Pegawai dan Staff sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari tentang kegiatan service dan operasional di maskapai penerbangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

- Maskapai perlu mengintegrasikan informasi hak kompensasi ke dalam seluruh saluran komunikasi resmi.
- Proses pembagian kompensasi sebaiknya dilakukan terstruktur dengan validasi penumpang secara langsung menggunakan boarding pass atau manifest elektronik.
- Diperlukan pelatihan bagi petugas untuk menyampaikan informasi hak penumpang dengan pendekatan yang ramah dan edukatif.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Saran yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Denpasar, yaitu penulis menyarankan agar adanya persetujuan untuk lebih mengenal operasional pesawat di area Apron dan juga mengetahui proses briefing antara pilot dan FOO di dalam *cockpit* sebagai proses praktek pengetahuan yang telah kami dapatkan selama di kampus. Sehingga wawasan dan pengalaman dapat lebih luas untuk mempelajari dunia kerja nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman *On the Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Tinjauan Perusahaan Penerbangan*. In 9789794082300 9794082309 (Ed.),
- F.X Widadi, A. S. (2001). *Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang*. 07.
- Horonjeff & McKelvey. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*.
- 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).
- Kementerian Perhubungan. (2021). Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- 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).
- 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).
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Standar Nasional Pendidikan*, 37.
- PM 33 Tahun 2021. (2021). Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara.
- PM 185 Tahun 2015. (2015). Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan* (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Presiden Republik Indonesia. (2012). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. Pt Citilink Indonesia.
- (2021). Steadyng The Ship : Modern Airline Pemantapan Langkah Perusahaan : Sanggahan dan Batasan TanggungJawab. *Annual Report Edisi 2021*, 1–343. https://www.citilink.co.id/uploads/eaedb8a6-a9c5-4858-a48c-c5d7d087ad2c/AR_2021_Final-compressed.pdf
- PT Citilink Indonesia. (2022). *Citilink Operating Manual Part A (OM-A)*. PT Citilink Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar On the Job Training



Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025 Surabaya, 2 Mei 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali

Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT. Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya dan Plt. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025, dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut, kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/i OJT sebagai berikut:

- Penerbitan Pass Bandara dalam rangka kegiatan operasional di Air Side Bandara (jika diperlukan);
- Memberikan informasi terkait Nama dan Nomor Rekening Pembimbing Supervisor On The Job Training (OJT), dengan ketentuan 1 (satu) Supervisor OJT untuk 2 (dua) Mahasiswa/i atau menyesuaikan kondisi di lapangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003

Tembusan :

Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"



Lampiran : Surat Direktur Politeknik
 Penerbangan Surabaya
 Nomor : SM.203/132/Poltekbang.Sby/2025
 Tanggal : 2 Mei 2025

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT) MAHASISWA/
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025

PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
 ANGKATAN : VIII
 SEMESTER : 6 (ENAM)

No	Nama Taruna	Lokasi OJT	Kompetensi	Waktu Pelaksanaan
1.	I Wayan Satya Pramuditya			
2.	Arif Firmansyah			
3.	Tjokorda Darma Putra A.K			
4.	Yoshua Agung Parhusip			
5.	Faishal Zaidan Tiftazani			
6.	Fitra Fahrizal Davi			
7.	Ferry Ardiansah Sulistyo			
8.	Adela Kismatur Rizky			
9.	Effita Dhistyara			
10.	Almas Ghina Marzuqoh			
11.	Ni Luh Silvia Sulistyawati			
12.	Ni Luh Putu Pramesti A.			
13.	Dandy Auzan Firdaus			
14.	Paskalis Monoka Awunim			
15.	Adrista Yafri Agraprana			
16.	Gilang Ramadhan			
17.	I Made Denny Tarukan			
18.	Adamakna Septia M			
19.	Ida Bagus Gede J.M			
20.	Felicia Winy Juventa			
21.	Luh Gede Sri Maharani			
22.	Putu Rista Ratna Sari			
23.	Sonna Rezcky Elisabet T			
24.	Abi Ista Khalfani Khansa			
		PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali	Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Ground Handling, Pengenalan FOO	06 Mei 2025 –04 Juli 2025

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya

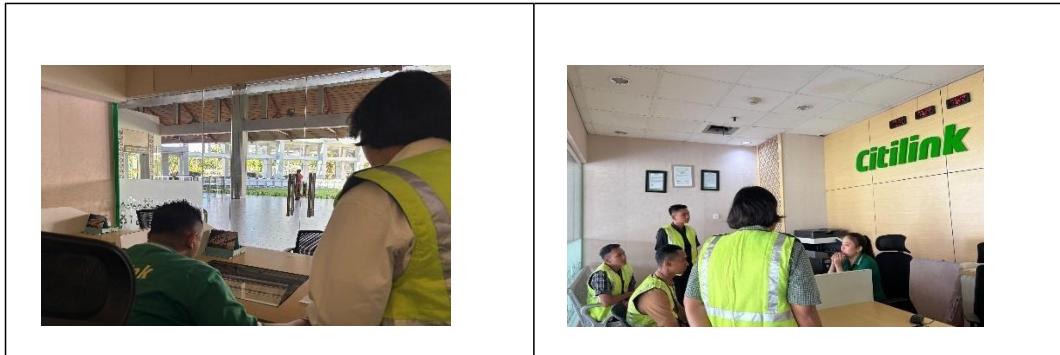


Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSxE), Badan Siber dan Sandi Negara

NIP. 198005172000121003

Lampiran 2. Kegiatan OJT di Unit *Customer Service*



Lampiran 3. Kegiatan OJT di Unit *Counter Check-in*



Lampiran 4. Kegiatan OJT di Unit *Boarding Gate*



Lampiran 5. Kegiatan OJT di Unit *Baggage Service (Lost and Found)*

