

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR *BAGGAGE SERVICE* PT CITILINK
INDONESIA STATION SEMARANG
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei 2025 – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

GEMA WAHYU PATRIYA
NIT. 30622037

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

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR *BAGGAGE SERVICE* PT CITILINK
INDONESIA STATION SEMARANG
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei 2025 – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

GEMA WAHYU PATRIYA
NIT. 30622037

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *BAGGAGE SERVICE* PT CITILINK INDONESIA STATION SEMARANG

Disusun Oleh :

GEMA WAHYU PATRIYA

NIT. 30622037


Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara

Politeknik Penerbangan Surabaya


Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh:


Supervisor


MUHAMMAD DANI
NIP. 300851

Dosen Pembimbing


ARNAZ OLIEVE, S.E.
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,
Station Manager PT. Citilink Indonesia
Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang


MUHAMMAD DANI
NIP. 300851

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 1 bulan Juli Tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



MUHAMMAD DANI
NIP. 300851

Sekretaris



RICCO PRASTYA
NIP. 302566

Anggota



ARNAZ OLIEVE, S.E.
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

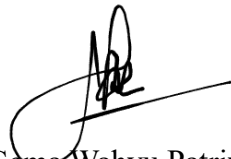
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang mulai dilaksanakan mulai pada tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dengan dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT), taruna/mahasiswa diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna/mahasiswa mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

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

1. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Arnaz Olieve, S.E., selaku Dosen Pembimbing yang telah memonitor serta membimbing kami selama melaksanakan *On the Job Training*.
4. Bapak Muhammad Dani selaku *supervisor / On the Job Training Instructure* (OJTI) yang membimbing dan memberikan evaluasi saat melaksanakan *On the Job Training*;
5. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Taruna/Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Para pendamping kegiatan *On The Job Training* (OJT) Citilink Indonesia station Semarang;
7. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) PT Citilink Indonesia; Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.
8. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Semarang, 25 Juni 2025



Gema Wahyu Patriya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
1.2.1 Maksud <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
1.2.2 Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
BAB 2	5
2.1 Sejarah Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.....	5
2.1.1 Profil PT Citilink Indonesia	6
2.2 Data Umum Maskapai	8
2.3 Struktur Organisasi	9
BAB 3	33
3.1 <i>Baggage Service</i>	33
3.2 <i>Baggage Handling Irregularities Procedure</i>	34
3.2.1 <i>Advised Hold Luggage</i> (AHL)	35
3.2.2 <i>Damaged Property Report</i> (DPR)	36
3.2.3 <i>Courtesy Report</i> (Laporan Bantuan)	37
3.2.4 <i>Property Irregularity Report</i> (PIR)	37
BAB 4	38
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	38
4.1.1 Unit <i>Check-in Counter</i>	38
4.1.2 Unit <i>Boarding Gate</i>	39
4.1.3 Unit <i>Baggage Service</i>	39
4.1.4 Unit <i>Customer Service</i>	40
4.2 Jadwal	40
4.3 Permasalahan	41
4.3.1 Ketidaksesuaian dalam Formulir PIR (<i>Property Irregularity Report</i>)	41
4.3.2 Ketiadaan Formulir Fisik <i>Courtesy Report</i>	44
4.3.3 <i>Paperless System Down</i>	44
4.4 Penyelesaian Masalah.....	45
4.4.1 Revisi Formulir <i>Property Irregularity Report</i> (PIR).....	46
4.4.2 Pembuatan dan Penggunaan Formulir <i>Courtesy Report</i> Resmi	46
4.4.3 Penyusunan SOP Darurat Saat Gangguan Sistem (<i>Paperless</i>)	47
BAB 5	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia	7
Gambar 4. 1 Dokumen PIR.....	42
Gambar 4. 2 Kesalahan Singkatan FR	43
Gambar 4. 3 Kesalahan Ejaan Numner	43
Gambar 4. 4 Kesalahan Ejaan Bag Last Been.....	43
Gambar 4. 5 Kesalahan PIR Specity	43
Gambar 4. 6 Sistem BCTC Error	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	8
Tabel 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Dokumentasi Pelaksanaan OJT.....	57
Lampiran B. <i>Standart Operational Procedure</i>	58



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara memiliki peranan yang sangat vital dalam mendukung mobilitas masyarakat modern, khususnya di Indonesia yang merupakan negara kepulauan. Dengan bertambahnya kebutuhan transportasi udara, pertumbuhan infrastruktur kebandarudaraan menjadi prioritas untuk memenuhi tuntutan operasional penerbangan yang aman, nyaman, dan efisien. Salah satu elemen penting dalam memastikan kualitas pelayanan di bandara adalah kemampuan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil, yang diperoleh melalui pelatihan langsung di dunia kerja, seperti program *On the Job Training* (OJT).

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan. Politeknik Penerbangan Surabaya mewajibkan para taruna/mahasiswa untuk melaksanakan OJT sebagai bagian dari kurikulum. Program ini bertujuan untuk menjembatani teori yang diajarkan di kelas dengan praktik nyata di lapangan, sehingga taruna/mahasiswa mampu memahami dan menerapkan pengetahuan secara komprehensif.

Dalam industri penerbangan yang sangat kompetitif, maskapai dituntut untuk memberikan pelayanan prima guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Setiap aspek dari perjalanan penumpang menjadi titik penilaian, dan salah satu komponen yang paling vital adalah layanan bagasi (*BAGGAGE SERVICE*). Proses penanganan bagasi yang efisien, aman, dan andal merupakan ekspektasi dasar yang sangat memengaruhi citra dan reputasi sebuah maskapai.

Kualitas sesungguhnya dari *BAGGAGE SERVICE* diuji ketika terjadi ketidakberesan (*irregularities*), seperti kerusakan atau kehilangan bagasi. Kemampuan maskapai dalam menangani insiden ini secara profesional, cepat, dan transparan menjadi pembeda utama di mata pelanggan. Untuk menjamin standar pelayanan yang konsisten di seluruh jaringannya, PT Citilink Indonesia

menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan kerja utama bagi staf di lapangan.

Namun, efektivitas sebuah SOP tidak hanya terletak pada kelengkapan isinya, melainkan pada kualitas penerapannya di lapangan. Proses penerapan ini seringkali dipengaruhi oleh berbagai faktor dinamis, mulai dari pemahaman personel hingga ketersediaan sarana pendukung. Sebuah prosedur yang dirancang dengan sempurna tidak akan bernilai jika tidak diimplementasikan dengan benar dan konsisten.

Berdasarkan observasi awal selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di unit *BAGGAGE SERVICE* PT Citilink Indonesia Station Semarang, penulis menemukan adanya indikasi bahwa penerapan SOP belum berjalan optimal. Hal ini tercermin dari beberapa temuan, baik pada aspek dokumentasi maupun operasional. Dari sisi dokumentasi, ditemukan kesalahan pengetikan (*specity* seharusnya *specify*) dan inkonsistensi terminologi pada formulir resmi *Property Irregularity Report* (PIR). Dari sisi operasional, ditemukan kendala seperti tidak tersedianya formulir fisik untuk *Courtesy Report*. Ketergantungan penuh pada sistem digital menjadi masalah saat terjadi gangguan atau eror, yang berpotensi menghambat kecepatan pelayanan kepada penumpang yang membutuhkan bantuan segera.

Temuan-temuan tersebut, mulai dari inkonsistensi data hingga kendala sarana pendukung, menandakan adanya isu dalam proses penerapan yang perlu dianalisis lebih dalam. Analisis ini penting untuk mengidentifikasi tidak hanya "apa" yang tidak sesuai, tetapi juga "mengapa" hal tersebut bisa terjadi, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya.

Oleh karena itu, penulis memfokuskan Laporan OJT ini untuk melakukan analisis mendalam dengan judul: "ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *BAGGAGE SERVICE* PT CITILINK INDONESIA STATION SEMARANG". Laporan ini diharapkan dapat menguraikan secara jelas bagaimana SOP diterapkan, menganalisis tantangan yang ada, dan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan bagasi di masa mendatang.

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

1.2.1 Maksud *On the Job Training* (OJT)

Menurut dari pedoman OJT MTU V3 (2018), maksud dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang antara lain:

1. Mengalami langsung situasi dan proses kerja di lokasi *On The Job Training*.
2. Mengaplikasikan serta meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama pendidikan di program studi MTU.
3. Mengembangkan sikap disiplin dan rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas.
4. Memperluas wawasan sebagai persiapan menjadi tenaga kerja profesional di industri penerbangan.
5. Memahami manajemen serta budaya kerja yang diterapkan dalam lingkungan industri penerbangan.
6. Mendapatkan masukan dari pihak industri penerbangan untuk mendukung penyempurnaan kurikulum program studi.

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia tidak hanya untuk mempelajari dan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan materi yang diajarkan di unit-unit kerja. Namun, pelaksanaan OJT juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala atau aspek yang memerlukan perbaikan di lingkungan kerja, serta mencari solusi terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bandara. Dengan demikian, taruna/mahasiswa tidak hanya memahami teori dan praktik, tetapi juga dapat memberikan kontribusi nyata melalui analisis dan pemecahan masalah yang relevan.

1.2.2 Manfaat *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan OJT memberikan manfaat baik bagi taruna, UPT Politeknik Penerbangan Surabaya, maupun pihak maskapai, antara lain:

1. Bagi Taruna:
 - a) Memperoleh pengalaman langsung dalam dunia kerja yang sesuai dengan bidang studi.

- b) Meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan pemecahan masalah terkait fasilitas dan operasional PT Citilink Indonesia.
- c) Mengembangkan keterampilan komunikasi dan kerjasama tim dalam lingkungan kerja profesional.

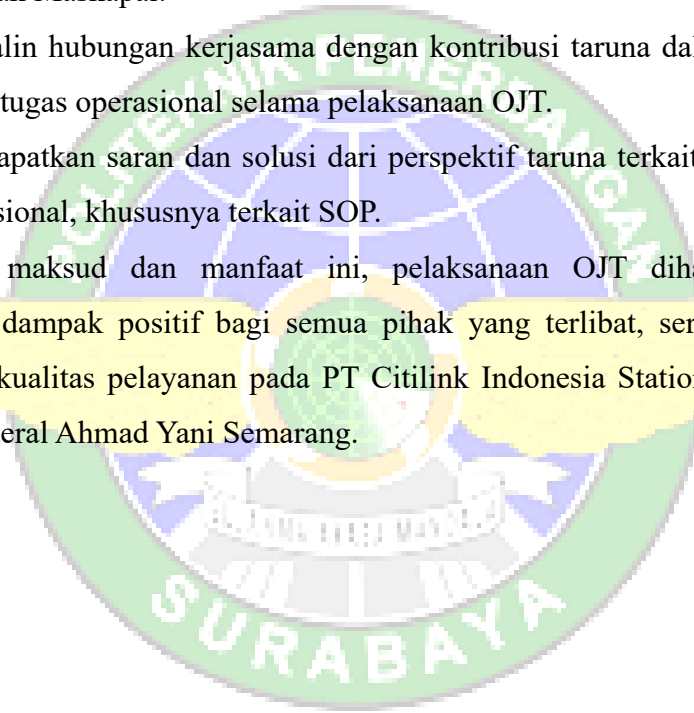
2. Bagi Institusi Pendidikan:

- a) Menjalin hubungan kerjasama yang erat dengan industri penerbangan, khususnya praktisi lapangan atau pengelola maskapai PT Citilink Indonesia.
- b) Memberikan wawasan lapangan kepada taruna untuk mendukung pengembangan kurikulum yang lebih relevan.

3. Bagi Pihak Maskapai:

- a) Menjalin hubungan kerjasama dengan kontribusi taruna dalam membantu tugas-tugas operasional selama pelaksanaan OJT.
- b) Mendapatkan saran dan solusi dari perspektif taruna terkait permasalahan operasional, khususnya terkait SOP.

Dengan maksud dan manfaat ini, pelaksanaan OJT diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada PT Citilink Indonesia Station Semarang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.



BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani (IATA: SRG, ICAO: WAHS) adalah bandar udara yang melayani Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Nama bandara ini diambil untuk menghormati Pahlawan Nasional Indonesia, Jenderal TNI (Anumerta) Ahmad Yani, yang gugur dalam peristiwa Gerakan 30 September. Awalnya, lokasi ini merupakan pangkalan udara militer milik Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang dikenal sebagai Pangkalan Udara Kalibanteng. Berdasarkan keputusan bersama pada 31 Agustus 1966, bandara ini dinyatakan terbuka untuk penerbangan komersial domestik.

Pada tanggal 1 Oktober 1995, pengelolaan bandara secara resmi dialihkan kepada PT Angkasa Pura I. Seiring dengan proses integrasi dan restrukturisasi BUMN di sektor aviasi, perusahaan ini kemudian menjadi bagian dari PT Angkasa Pura Indonesia, yang menandai dimulainya fungsi komersial bandara secara penuh. Proses perluasan pun dimulai pada tahun 2004, dan bandara ini memperoleh status internasional pada bulan Agustus 2004 dengan penerbangan perdana dari Semarang ke Singapura. Puncak pengembangan terjadi dengan peresmian terminal baru yang modern dan terapung di sebelah utara landasan pacu oleh Presiden Joko Widodo pada 7 Juni 2018.

Pembangunan terminal baru tersebut merupakan jawaban atas kondisi terminal lama yang sudah mengalami kelebihan kapasitas (*overcapacity*) secara signifikan. Terminal lama tidak lagi mampu menampung lonjakan jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya. Dengan luas mencapai 58.652 m², terminal baru ini secara drastis meningkatkan kapasitas bandara hingga 7 juta penumpang per tahun, sekaligus memberikan tingkat kenyamanan yang jauh lebih tinggi melalui desain interior yang modern dan fasilitas yang lebih lengkap. Secara arsitektural, terminal ini juga menjadi sebuah ikon karena merupakan terminal bandara "terapung" pertama di Indonesia yang dibangun di atas lahan lunak dengan sistem pondasi yang kokoh, menjadikannya sebuah lompatan besar dalam infrastruktur penerbangan di Jawa Tengah.



Gambar 1. Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang
Sumber:

Perjalanan status internasional bandara ini mengalami dinamika yang signifikan. Setelah terdampak oleh pembatasan perjalanan global selama masa pandemi COVID-19, status bandara sempat disesuaikan menjadi bandara domestik melalui Surat Keputusan Menteri Perhubungan pada April 2024. Namun, mempertimbangkan potensi ekonomi dan kebutuhan konektivitas regional, Kementerian Perhubungan kembali memulihkan status internasional Bandara Jenderal Ahmad Yani. Pemulihan status ini disambut baik oleh berbagai pihak, termasuk para pelaku bisnis dan pemerintah daerah, karena dinilai akan mempermudah aksesibilitas dan mendorong pertumbuhan investasi di Jawa Tengah.

2.1.1 Profil PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (LCC) terkemuka di Indonesia dan menjadi anak perusahaan strategis dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Didirikan pada tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU), Citilink awalnya difungsikan sebagai jawaban Garuda Indonesia terhadap meningkatnya permintaan pasar akan penerbangan yang terjangkau. Operasi perdananya dimulai pada 16 Juli 2001. Momen transformatif bagi Citilink terjadi pada 30 Juli 2012, ketika secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang mandiri setelah berhasil mengantongi Sertifikat Operator Penerbangan (AOC) pada 22 Juni 2012. Sejak saat itu, Citilink tampil dengan identitasnya sendiri yang modern dan dinamis, menggunakan kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, serta *call sign* “Supergreen”.



Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia
Sumber: <https://www.pngwing.com/id/search?q=citilink>

Identitas visual perusahaan tercermin pada logo yang didominasi warna hijau dengan paduan warna kuning bertuliskan "CITILINK". Warna hijau ini merepresentasikan komitmen serta visi dan misi perusahaan untuk terus menghubungkan Nusantara, sekaligus melambangkan rasa percaya, aman, dan nyaman. Filosofi ini diwujudkan melalui pelayanan yang terbaik, di mana seluruh staf memberikan layanan secara maksimal melalui budaya perusahaan yang sederhana (*simple*), ringkas (*prompt*), dan sopan (*polite*). Logo khas tersebut menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi, dan orientasi pada kepuasan pelanggan, yang menegaskan posisi perusahaan untuk mampu bersaing unggul dengan maskapai lainnya.

Sebagai maskapai LCC, model bisnis Citilink berfokus pada efisiensi operasional untuk dapat menawarkan harga tiket yang kompetitif. Armada yang dioperasikan oleh Citilink termasuk salah satu yang termodern di kelasnya, terdiri dari pesawat Airbus A320-200 & A320neo, ATR 72-600, Airbus A330-900neo, serta armada kargo khusus. Jaringan rutenya sangat ekstensif di seluruh Indonesia dengan hub utama di Jakarta (CGK) dan Surabaya (SUB), serta terus memperluas konektivitas internasional. Komitmen Citilink terhadap kualitas dan keselamatan telah diakui secara internasional melalui berbagai penghargaan bergengsi, seperti dari Skytrax dan APEX.

2.2 Data Umum Maskapai

Tabel 2. 1 Identitas PT Citilink Indonesia

IDENTITAS PT CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046
2. 30 Juli 2012, mendapatkan IATA Flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat dihadapan 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 untuk menghasilkan barang/jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat guna meningkatkan nilai Perusahaan.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, <i>Garuda City</i> , Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111, Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Tambakharjo, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50149
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	www.citilink.co.id

Sumber: Citilink.co.id/Company-Profil

Sebagai landasan dalam menjalankan operasional dan mencapai tujuan strategisnya, PT Citilink Indonesia berpegang teguh pada visi dan misi perusahaan yang telah ditetapkan. Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Citilink Indonesia, sebagai berikut:

A. Visi Perusahaan

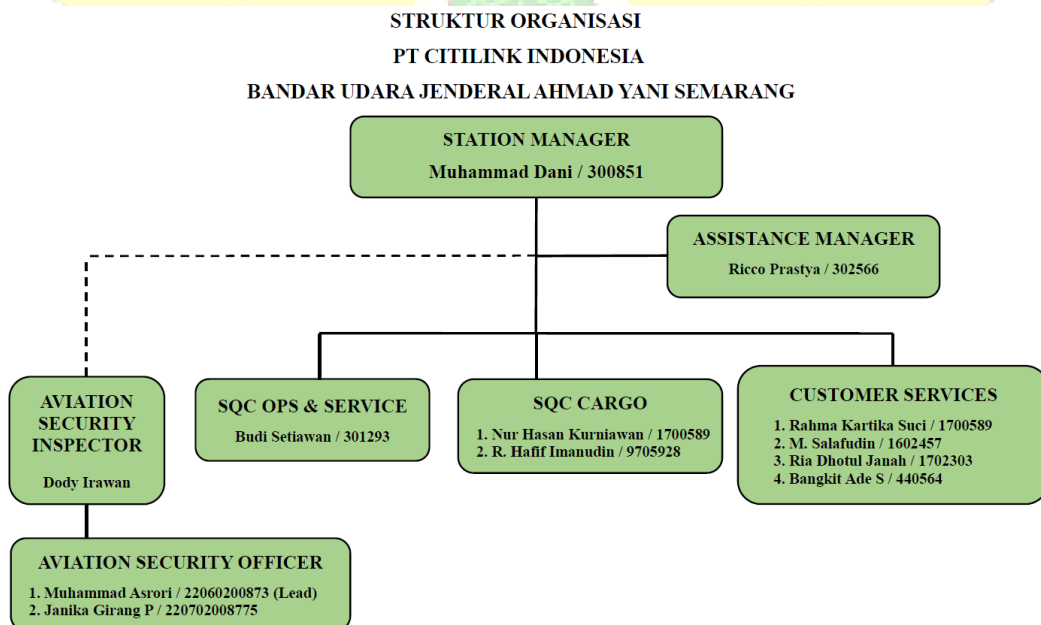
Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

B. Misi Perusahaan

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

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki sebuah struktur organisasi yang berguna untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang ada. Melalui struktur ini, pembagian kerja, wewenang, dan alur koordinasi antar bagian menjadi jelas, sehingga setiap kegiatan dapat berjalan dengan efektif. Hal ini juga berlaku di PT Citilink Indonesia Station Semarang, di mana strukturnya dirancang untuk mendukung kelancaran operasional pelayanan setiap hari.



BAB 3

TINJAUAN TEORI

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) merupakan bagian lengkap dari proses pembelajaran yang menghubungkan teori dengan praktik di lapangan, khususnya dalam prodi Manajemen Transportasi Udara. Menurut Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan, pelaksanaan OJT diwajibkan bagi peserta Program Studi Manajemen Transportasi Udara guna meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan kesiapan kerja mereka (PK.02/BPSDMP-2014).

Kegiatan OJT ini juga sejalan dengan prinsip Tridarma Perguruan Tinggi—yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat—di mana para peserta mendapatkan pengalaman kerja nyata yang mendalam serta wawasan operasional langsung di lingkungan industri penerbangan (Pedoman OJT MTU V3, 2024). Dengan demikian, OJT tidak hanya bertujuan untuk membekali lulusan dengan keterampilan praktis, tetapi juga untuk mengidentifikasi tantangan operasional dan memberikan umpan balik yang berguna sebagai dasar pengembangan kurikulum pendidikan yang lebih relevan dengan kebutuhan industri.

Melalui OJT, peserta diharapkan dapat memahami dinamika operasional di maskapai, mengaplikasikan prosedur kerja secara langsung, serta membangun disiplin dan tanggung jawab yang tinggi. Keterlibatan langsung dalam proses kerja ini menjadi kunci dalam mempersiapkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing di pasar kerja nasional maupun internasional (Pedoman OJT MTU V3, 2024).

3.1 *Baggage Service*

Layanan bagasi (*Baggage Service*) dalam industri penerbangan adalah seluruh rangkaian proses dan aktivitas yang berkaitan dengan penanganan bagasi milik penumpang, mulai dari proses penerimaan saat *check-in*, pemuatan ke dalam kompartemen pesawat, pembongkaran, hingga pengembalian kepada penumpang

di area kedatangan. Kualitas layanan bagasi menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Proses dalam layanan bagasi merupakan sebuah siklus yang terkoordinasi dengan cermat. Siklus ini diawali dengan penerimaan dan penandaan (*acceptance and tagging*), di mana staf menimbang bagasi dan melabelinya dengan baggage tag yang berisi informasi krusial seperti nama penumpang, nomor penerbangan, dan bandara tujuan. Selanjutnya, bagasi akan melalui proses penyortiran di dalam *Baggage Handling System* (BHS) untuk diarahkan ke penerbangan yang benar, sebelum akhirnya dimuat (loading) ke dalam kompartemen pesawat oleh tim ground handling. Di bandara tujuan, proses sebaliknya terjadi: bagasi dibongkar (unloading) dari pesawat, ditransfer ke terminal kedatangan, dan didistribusikan melalui sabuk konveyor untuk diambil oleh pemiliknya.

Lebih dari sekadar aktivitas logistik, *Baggage Service* memiliki peran penting dalam tiga aspek utama yaitu keselamatan, keamanan, dan kualitas pelayanan. Dari sisi keselamatan dan keamanan, setiap bagasi harus dipastikan sesuai dengan manifes penumpang yang terbang untuk mencegah adanya ancaman. Dari sisi kualitas pelayanan, penanganan bagasi yang profesional, cepat, dan minim kesalahan akan meninggalkan kesan positif yang kuat pada penumpang. Sebaliknya, penanganan yang buruk—terutama saat terjadi ketidakberesan (*irregularities*)—dapat merusak reputasi maskapai secara signifikan. Oleh karena itu, unit *Baggage Service* atau *Lost and Found* memegang peranan vital sebagai garda terdepan dalam menyelesaikan masalah dan memulihkan kepercayaan penumpang.

3.2 *Baggage Handling Irregularities Procedure*

Baggage Handling Irregularities Procedure adalah serangkaian standar operasi dan prosedur yang menjadi pedoman bagi petugas operasional dalam menangani dan mengelola berbagai persoalan terkait bagasi penumpang. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan, memastikan penanganan yang konsisten, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan

memberikan jaminan pelayanan yang sesuai dengan standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan.

Langkah pertama dan paling penting dalam setiap kasus ketidakberesan bagasi adalah proses pelaporan oleh penumpang. Jika bagasi tidak diterima atau ditemukan rusak, penumpang wajib segera melaporkannya ke kantor *Baggage Service* di area kedatangan sebelum meninggalkan bandara. Laporan hanya akan ditindaklanjuti jika dilengkapi dengan dokumen wajib, yaitu nomor *baggage tag*, kartu identitas, dan boarding pass. Sebagai bukti pelaporan yang sah, petugas akan menerbitkan dokumen *Property Irregularity Report* (PIR). PIR ini dibuat sesuai nama pemilik bagasi dan tidak bisa dilakukan secara kelompok.

Langkah pertama yang krusial dalam setiap kasus *baggage irregularities* adalah proses pelaporan oleh penumpang. Apabila bagasi tidak diterima atau ditemukan dalam keadaan rusak, pelanggan wajib segera melaporkannya ke kantor *Baggage Service* di area kedatangan sebelum meninggalkan bandara. Laporan hanya akan ditindaklanjuti jika dilengkapi dengan dokumen wajib, yaitu *baggage tag number*, kartu identitas, dan *boarding pass*.

Sebagai bukti pelaporan yang sah, petugas akan menerbitkan dokumen *Property Irregularity Report* (PIR). PIR ini dibuat sesuai nama pemilik bagasi dan tidak dapat dilakukan secara kelompok. Penanganan Sesuai Jenis Kasus Setelah laporan dibuat, penanganan selanjutnya disesuaikan dengan jenis kasusnya.

3.2.1 *Advised Hold Luggage*(AHL)

Dalam Prosedur Penanganan *Baggage Handling Irregularities Procedure*, *Advised Hold Luggage* (AHL) adalah istilah SOP yang digunakan untuk merujuk pada kasus di mana bagasi penumpang tidak diterima (hilang atau tertinggal) di area kedatangan bandara. Ini adalah salah satu jenis ketidakberesan bagasi yang paling umum ditangani oleh maskapai.

➤ Proses Pelacakan (*Tracing*).

Petugas akan memasukkan data ke dalam *Baggage Central Tracing Citilink* (BCTC) System dan melakukan proses pencarian bagasi yang dilaporkan hilang

dalam kurun waktu hingga 14 hari kalender. Selama proses ini, staf wajib memberikan pembaruan status setiap harinya kepada penumpang.

➤ Jika Bagasi Ditemukan.

Bagasi akan diantar ke alamat yang tercatat dalam dokumen PIR. Selain itu, Citilink akan memberikan First Need Compensation (FNC) atau uang tunggu kepada penumpang penerbangan domestik sebesar IDR 200.000 per hari, untuk maksimal 3 hari.

➤ Jika Bagasi Tidak Ditemukan.

Setelah 14 hari, bagasi akan dinyatakan hilang. Pelanggan dapat mengajukan klaim kompensasi atau ganti rugi yang mengacu pada berat bagasi yang hilang, sesuai dengan peraturan yang berlaku seperti PM 77 Tahun 2011, Konvensi Warsawa 1929, dan Konvensi Montreal 1999.

3.2.2 Damaged Property Report (DPR)

Damaged Property Report adalah istilah SOP (Standard Operasional Prosedur) dalam industri penerbangan, khususnya dalam konteks penanganan ketidakberesan bagasi (*Baggage Handling Irregularities Procedure*). DPR mengacu pada laporan resmi yang dibuat ketika bagasi penumpang ditemukan dalam keadaan rusak setibanya di tujuan.

Tujuan utama dari DPR adalah untuk mendokumentasikan kerusakan yang terjadi pada bagasi dan menjadi dasar bagi maskapai untuk menentukan bentuk ganti rugi atau penanganan selanjutnya. Bentuk ganti rugi atau tindakan yang diambil oleh maskapai akan disesuaikan dengan tingkat keparahan kerusakan yang tercatat dalam *Damaged Property Report*:

A. Kerusakan Kategori Minor.

Kerusakan kecil di mana bagasi masih dapat digunakan (misalnya, robek kecil, satu roda patah). Penanganan untuk kerusakan ini adalah perbaikan.

B. Kerusakan Kategori Major.

Kerusakan yang membuat bagasi tidak dapat digunakan namun masih bisa diperbaiki (misalnya, robekan besar, ritsleting utama rusak). Penanganan untuk kerusakan ini adalah perbaikan atau penggantian.

C. Kerusakan Kategori Total.

Bagasi pecah atau hancur total dan tidak dapat diperbaiki. Penanganan untuk kerusakan ini adalah penggantian.

3.2.3 *Courtesy Report* (Laporan Bantuan)

Laporan ini dibuat jika penumpang melapor setelah meninggalkan area kedatangan (untuk penerbangan domestik) atau tidak dapat melengkapi dokumen wajib. *Courtesy Report* berarti Citilink akan membantu menindaklanjuti laporan tersebut, namun tanpa ada kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi. Untuk kehilangan, proses pencarian dibantu selama 7 hari kalender. Untuk kerusakan, laporan akan menjadi referensi perbaikan layanan.

A. Pengecualian Tanggung Jawab

Citilink dibebaskan dari tuntutan ganti kerugian atas hilangnya barang berharga yang disimpan dalam bagasi tercatat. Pelanggan wajib membawa barang berharga tersebut ke dalam bagasi kabin agar selalu dalam pengawasannya

B. Bagasi Kabin dan Barang Tak Bertuan

- Bagasi Kabin: Citilink tidak bertanggung jawab atas kehilangan bagasi kabin, kecuali dapat dibuktikan bahwa kehilangan tersebut disebabkan oleh kelalaian staf.
- Barang Tak Bertuan: Jika ditemukan bagasi atau barang tanpa identitas, Citilink akan melakukan penelusuran. Jika pemilik tidak ditemukan, barang tersebut akan disimpan selama 3 bulan sebelum dimusnahkan sesuai ketentuan, kecuali untuk barang yang mudah busuk atau berbahaya yang akan dimusnahkan setelah maksimal 3 hari

3.2.4 *Property Irregularity Report* (PIR)

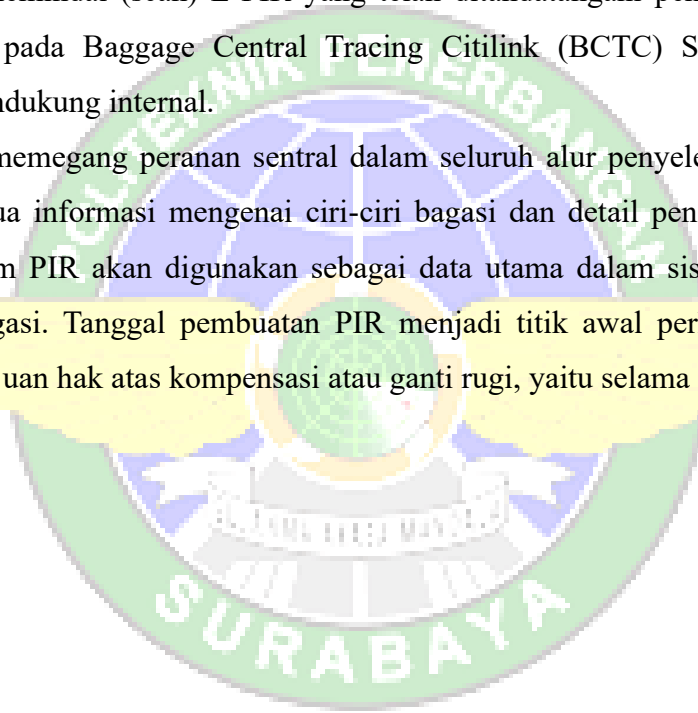
Property Irregularity Report (PIR) adalah dokumen fundamental dalam penanganan setiap kasus ketidakberesan bagasi. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti pelaporan resmi yang menjadi dasar untuk semua proses penanganan selanjutnya. PIR adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh petugas *Baggage Service* sebagai bukti bahwa seorang penumpang telah melaporkan adanya masalah dengan bagasi tercatatnya, baik itu hilang, tertinggal, maupun rusak. Fungsi

utamanya adalah untuk memulai proses pelacakan (*tracing*) dan menjadi syarat utama dalam pengajuan klaim kompensasi atau ganti rugi di kemudian hari.

Proses penerbitan PIR mengikuti alur yang telah distandarkan dengan *Baggage Handling Irregularities Procedure* untuk menjaga validitasnya. Dokumen ini diterbitkan oleh unit *Lost and Found* atau *Baggage Service* setelah penumpang melengkapi semua persyaratan laporan.

Pembuatan PIR bersifat perorangan, dibuat sesuai dengan nama pemilik bagasi dan tidak dapat dilakukan secara kelompok. Sesuai dari SOP Citilink, penumpang akan menerima satu salinan (copy) E-PIR sebagai pegangan. Namun Staf wajib memindai (scan) E-PIR yang telah ditandatangani penumpang untuk dilampirkan pada Baggage Central Tracing Citilink (BCTC) System sebagai dokumen pendukung internal.

PIR memegang peranan sentral dalam seluruh alur penyelesaian masalah bagasi. Semua informasi mengenai ciri-ciri bagasi dan detail penerbangan yang tercatat dalam PIR akan digunakan sebagai data utama dalam sistem pelacakan (*tracing*) bagasi. Tanggal pembuatan PIR menjadi titik awal perhitungan batas waktu pengajuan hak atas kompensasi atau ganti rugi, yaitu selama 60 hari.



BAB 4

PELAKSANAAN OJT

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

Lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada perusahaan PT Citilink Indonesia kantor cabang Semarang mencakup berbagai unit kerja strategis yang memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami operasional maskapai. Unit kerja tersebut meliputi Pasasi (*ground handling*) yang terdiri dari *Check In Counter*, *Baggage Service*, *Boarding Gate*, dan *Customer Service*.

4.1.1 Unit *Check-in Counter*

Check-in counter merupakan titik pelayanan pertama di mana staf melayani penumpang yang akan melapor sebelum penerbangan. Pada tahap ini, penumpang diwajibkan menunjukkan identitas pribadi seperti KTP/SIM untuk dewasa, atau Kartu Identitas Anak/Kartu Keluarga untuk anak di bawah umur. Selain proses verifikasi data, konter ini juga melayani berbagai permintaan khusus dari penumpang, seperti pemilihan tempat duduk, permintaan kursi roda, penanganan ibu hamil, dan penumpang berkebutuhan khusus lainnya.

Proses penanganan bagasi juga merupakan tugas utama di unit ini. Setiap penumpang mendapatkan alokasi bagasi gratis seberat 15 kg. Jika penumpang membawa bagasi melebihi ketentuan tersebut, akan dikenakan biaya kelebihan bagasi (*excess baggage*) yang bisa dibayarkan di *check-in counter* atau di unit customer service. Untuk bagasi yang akan dibawa ke kabin, beratnya tidak boleh melebihi 7 kg dengan dimensi yang telah ditentukan. Penumpang yang membawa barang kategori berbahaya (*dangerous goods*) wajib melaporkannya kepada petugas untuk ditindaklanjuti oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan dibuatkan dokumen *Notification to Captain* (NOTOC). Bagi penumpang yang sudah melakukan *check-in online* dan tidak memiliki bagasi, dapat langsung menuju ruang tunggu, namun jika memiliki bagasi, tetap wajib melapor ke konter.

4.1.2 Unit *Boarding Gate*

Unit *Boarding Gate* memegang peranan krusial dalam memastikan ketepatan waktu dan kelancaran proses keberangkatan penumpang. Tugas di unit ini menuntut efektivitas dan efisiensi yang tinggi, terutama karena Citilink dikenal dengan *ground time* (waktu singgah pesawat di darat) yang sangat singkat, yaitu 30 menit. Untuk mencapai target tersebut, petugas di *boarding gate* menerapkan manajemen *boarding* yang terstruktur.

Proses *boarding* dimulai dengan memprioritaskan penumpang yang duduk di kursi 1-5 (*green zone*) serta penumpang berkebutuhan khusus. Selanjutnya, untuk mempercepat alur masuk penumpang ke dalam pesawat, diterapkan sistem pembagian jalur berdasarkan nomor kursi. Penumpang dengan nomor kursi 1-15 diarahkan untuk melewati garbarata (*aviobridge*), sementara penumpang dengan kursi 15-31 diarahkan untuk melewati jalur bawah (*airside*).

Meskipun demikian, ketentuan tersebut bersifat fleksibel. Petugas akan tetap menyesuaikan dengan kondisi di lapangan demi kenyamanan dan keselamatan penumpang; penumpang berkebutuhan khusus, anak kecil, atau lansia akan selalu diarahkan melalui garbarata terlepas dari nomor kursinya.

4.1.3 Unit *Baggage Service*

Petugas di unit *Baggage Service*, yang sering disebut juga *Lost and Found*, memiliki kewajiban utama untuk memastikan bahwa barang bawaan yang diambil oleh penumpang adalah benar miliknya. Hal ini dilakukan dengan mengecek kesesuaian nomor bagasi pada *claim tag* penumpang dengan label yang tertempel di koper. Unit ini juga menjadi garda terdepan dalam menangani keluhan penumpang jika terjadi kasus bagasi rusak, tertinggal, atau tertukar. Penyebab dari ketidakberesan ini bisa beragam, salah satunya adalah kesalahan pelabelan atau salah muat bagasi ke penerbangan lain oleh petugas. Prosedur penanganannya dimulai dengan penumpang mengisi formulir *Property Irregularity Report* (PIR), yang kemudian akan digunakan oleh pihak maskapai untuk melakukan proses pelacakan (*tracing*).

4.1.4 Unit *Customer Service*

Unit *Customer Service* (CS) berfungsi sebagai garda terdepan atau *frontliner* dalam berinteraksi dengan penumpang, khususnya untuk menangani isu-isu yang memerlukan penanganan khusus. Salah satu tugas utamanya adalah *complaint handling*, di mana staf CS secara langsung menghadapi dan menangani berbagai keluhan dari penumpang. Keluhan ini bisa sangat beragam, mulai dari permasalahan terkait tiket, hingga dampak dari irregularitas penerbangan seperti keterlambatan (*delay*) dan pembatalan (*cancel*).

Sebagai *frontliner*, petugas CS bertanggung jawab memberikan solusi dan penanganan hingga permasalahan penumpang terselesaikan dan mereka dapat terbang dengan selamat. Selain menangani keluhan, unit ini juga merupakan satu-satunya titik pelayanan untuk semua transaksi *ticketing*, termasuk proses *refund*, *reschedule*, pembelian tiket baru, dan layanan tambahan lainnya.

4.2 Jadwal

Berdasarkan surat Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara Nomor: SM.106/6/5/PPSDMPU/2024 tentang Persetujuan Lokasi OJT disebutkan bahwa terdapat beberapa unit yang menjadi fokus unit kerja yaitu unit Pasasi (*ground handling*) yang terdiri dari *Check In Counter*, *Baggage Service*, *Boarding Gate*, dan *Customer Service*. OJT dilaksanakan pada tanggal 6 Mei hingga 4 Juli dengan pembagian perkelompok 2 tim dengan masing masing 2 orang dan 1 tim terdiri dari 3 orang. Berikut pembagian jadwal pelaksanaan OJT:

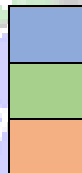
Tabel 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT

No	Nama	Mei				Juni			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Gema Wahyu P								
2	David Saputra								
3	Muhammad Chesa								
4	Imam Fajar P								
5	Khairunnisa								
6	Laras Bintang H								
7	Altha Zulfa								

CIC & Boarding Gate :

Baggage Service :

Customer Service :



4.3 Permasalahan

Dari pengamatan selama OJT pada unit *Baggage Service* Citilink Semarang, ditemukan beberapa masalah dalam pekerjaan sehari-hari. Masalah-masalah tersebut adalah:

4.3.1 Ketidaksesuaian dalam Formulir PIR (*Property Irregularity Report*)

Pada formulir PIR yang dipakai, masih ada beberapa salah ketik dan penggunaan istilah yang aneh. Hal kecil seperti ini bisa membuat maskapai terlihat kurang profesional di mata penumpang. Berikut contoh pengisian PIR:

Specity = Pre city.
PR = CN
Bag Last Been = seen.
kompetensi: *renewal*

BAG = Damaged item.
Sistem = up and down.

Citilink

Property Irregularity Report (PIR)

DATE OF ISSUE 4 Juni 2025

Citilink
JAENUDIN/JAENUDIN
LHGJYG
0177477780 8KG
Semarang
CITILINK

PRIORITY ADDRESS (ES)
A T L W M X S

ORIGINATOR 01816 L L L 000 DATE 019 TIME

ORIGINATOR PLEASE CROSS OUT WHICHEVER OF THESE TWO BOXES DOES NOT APPLY
AHUBAH DAMAGE/PILFERED (DPR)

FR AIRPORT CARRIER NUMBER OF FILE

NM PASSENGER - SURNAME 21816 L L L 000

IT PASSENGER - INT 21816 PS PASSENGER STATUS 21816

TN CARRIER - BAG TAG NUMBER 0117747780 CARRIER - BAG TAG NUMBER 0117747780 CARRIER - BAG TAG NUMBER 0117747780

TC COLOUR TYPE WHS/STRAPS 0102 H W C COLOUR TYPE WHS/STRAPS 0102 H W C COLOUR TYPE WHS/STRAPS 0102 H W C

RT ROUTING AND/OR LOCATION TO BE TRACED 0102 H W C

FD CARRIER FLIGHT NUMBER 0102 H W C DATE MONTH 0102 H W C CARRIER FLIGHT NUMBER 0102 H W C DATE MONTH 0102 H W C CARRIER FLIGHT NUMBER 0102 H W C DATE MONTH 0102 H W C

BI BRAND NAME (1) 0102 H W C DISTINGTIVE OUTSIDE IDENTIFICATION (1) 0102 H W C NAME AND OR INITIALS ON BAG 0102 H W C OTHER MARKETING/SWOTELSTWIR 0102 H W C

FR CONTENT (1) 0102 H W C NO MORE THAN 4 DISTINGTIVE ITEMS 0102 H W C

FI FORWARDING INSTRUCTIONS 0102 H W C

DAMAGE INFORMATION
TO TYPE OF DAMAGE CODE 0102 H W C

BD BAGGAGE DETAILS 0102 H W C

CD CONTENTS DAMAGE (DISTINGTIVE ITEMS DAMAGE) 0102 H W C

LP LOST PROPERTY (DISTINGTIVE ITEMS MISSING) 0102 H W C

Please indicate damage on these drawings
SIDE 1 SIDE 2 end 1 end 2 TOP BOTTOM

MI = Minor ☐
MA = Mayor ☒
TL = Total ☐

TYPE OF DAMAGE OF EACH BAG IN DPM MAY CONTAIN A MAXIMUM OF 2 TYPES OF DAMAGE
01 HANDLE 02 LOCK 03 HOLE 04 TORN 05 SCRATCHED 06 FOOTGUIDE 07 ZIPPER 08 STRAPH 09 FRAME 10 CRUSHED 11 STAINED 12 BINDINGS 13 HINGES 14 DENTED 15 CONTENTS 16 OTHERS

DETAILS OF CHECKED BAGGAGE
BW - TOTAL BAGGAGE WEIGHT
DW - DELIVERY WEIGHT
NW - MISSING WEIGHT

PASSENGERS TITLE TK TICKET NUMBER PP PASSPORT NUMBER BX EXCESS BAGGAGE TICKET NUMBER
PT Mr TK 0102 H W C PP 0102 H W C BX 0102 H W C

PA PASSENGERS PERMANENT ADDRESS AND PHONE NUMBER 0102 H W C TA TEMPORARY ADDRESS AND PHONE NUMBER 0102 H W C VALIDITY DATE 0102 H W C

LD LOCAL DELIVERY INSTRUCTIONS 0102 H W C BL BAG LAST BEEN 0102 H W C

LA LANGUAGE 0102 H W C OTHERS ☐ SPECITY ☐ REASON FOR LOSS 0102 H W C CASH ADVANCE PAID 0102 H W C

AGENTS SIGNATURE 0102 H W C THIS REPORT DOES NOT INVOLVE ANY ACKNOWLEDGEMENT OF LIABILITY 0102 H W C STATION DATE 0102 H W C

AG PASSENGERS SIGNATURE 0102 H W C

NOTE
0102 H W C

PLEASE RETURN OVER

Gambar 4. 1 Dokumen PIR

Sumber: Dokumentasi Penulis

Terlihat pada gambar diatas, terdapat beberapa evaluasi khususnya terkait dokumen PIR dimana:

1. Singkatan FR yang tertulis 2 kali, pada referensi lain menyebutkan bahwa untuk singkatan pada kolom *content* adalah CN bukan FR.

▼ IAN/DAM		DA
FR	AIRPORT	CARRIER NUMBER
NM	PASSENGER - SURNAME	
IT	PASSENGER - INT	PS
TN	CARRIER - BAG TAG NUMBER	
TC	COLOUR TYPE WHS/STRAPS	
RT	ROUTING AND / OR LOCATION TO BE	
FD	CARRIER FLIGHT NUMBER	
BI	BRAND NAME (1) DISTINGTIV	
FR	CONTENT (1) NO MORE THAN 4 DI	
FI	FORWARDING INSTRUCTIONS	

Gambar 4. 2 Kesalahan Singkatan FR
Sumber: Dokumentasi Penulis

- Kesalahan ejaan *Numner of File* yang harusnya *Number of File*

▼ IAN/DAM		DAMAGE/PILFERE
FR	AIRPORT	CARRIER NUMBER OF FILE
NM	PASSENGER - SURNAME	
IT	PASSENGER - INT	PS PASSENGER STATU

Gambar 4. 3 Kesalahan Ejaan *Numner*
Sumber: Dokumentasi Penulis

- Kesalahan Ejaan *Bag Last Been* yang harusnya *Bag Last Seen*

BAG LAST BEEN	
BL	CSE
REASON FOR LOSS	
RL	21

Gambar 4. 4 Kesalahan Ejaan Bag Last Been
Sumber: Dokumentasi Penulis

- Kesalahan Ejaan *Specity* yang harusnya *Specify*

Employing address		BL
OTHERS		REA
SPECITY		RL
THIS REPORT DOES NOT INVOLVE ANY ACKNOWLEDGEME		
PASSENGERS SIGNATURE		

Gambar 4. 5 Kesalahan PIR Specity
Sumber: Dokumentasi Penulis

4.3.2 Ketidadaan Formulir Fisik *Courtesy Report*

Courtesy Report digunakan untuk mencatat keluhan atau laporan penumpang yang tidak dapat dicakup oleh PIR, seperti kehilangan dokumen pribadi, barang pribadi tanpa bag tag, atau situasi khusus lainnya. Masalah utama yang teridentifikasi adalah ketidaktersediaan form resmi Citilink. Staf terpaksa menggunakan formulir milik maskapai lain, seperti Garuda Indonesia, yang tidak memiliki logo atau watermark Citilink.

Ketiadaan identitas maskapai pada formulir ini mengurangi keyakinan penumpang bahwa laporan mereka bersifat resmi, dan ini dapat berdampak pada proses klaim asuransi atau tindak lanjut oleh pihak ketiga. Selain itu, terdapat keterlambatan dalam proses pembuatan form karena desain dan pencetakan formulir resmi belum disiapkan sebelum periode OJT, sehingga staf harus berimprovisasi secara manual.

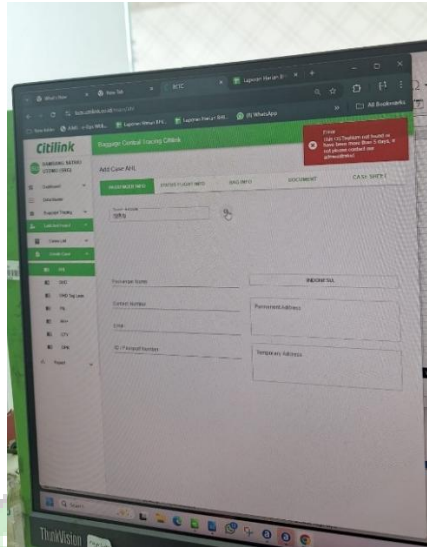
Dampak yang timbul meliputi kepercayaan penumpang yang menjadi ragu apakah laporan mereka akan diakui secara resmi. Dari aspek legal/kompensasi, jika penumpang membutuhkan dokumen resmi untuk klaim, penggunaan formulir dari maskapai lain mungkin ditolak oleh pihak asuransi. Lebih lanjut, dalam audit internal, penggunaan dokumen maskapai lain dapat dianggap sebagai pelanggaran SOP.

4.3.3 *Paperless System Down*

System Baggage Central Tracing Citilink (BCTC) menjadi pusat utama input data bagasi, dan implementasi *paperless system* dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi. Namun, efisiensi ini memerlukan adanya *backup plan* yang solid.

Berdasarkan konfirmasi dari staf dan observasi lapangan penulis, gangguan sistem error sering terjadi, minimal beberapa kali dalam seminggu, baik itu karena maintenance server, masalah jaringan, atau bug pada aplikasi. Parahnya, tidak ada SOP manual yang jelas saat sistem down. Staf sering kali bingung mengenai langkah yang harus diambil, apakah harus menunggu teknisi IT, menunda penerbitan laporan, atau menggunakan catatan seadanya. Selain itu, ketersediaan

formulir cetak (*hardcopy*) tidak konsisten, kadang tidak ada stok formulir, memaksa staf untuk mencetak sendiri.



Gambar 4. 6 Sistem BCTC Error
Sumber: Dokumentasi Penulis

Terlihat pada gambar diatas ini merupakan contoh dari kesalahan sistem pada saat input dokumen AHL. Frekuensi error pada sistem BCTC juga terbilang sering konfirmasi langsung dari staf *Baggage Service* dimana hal tersebut sangat membutuhkan alternatif lain untuk dapat menangani bagasi yang *irregularities*.

Permasalahan ini menyebabkan penanganan bagasi tertunda, input laporan menjadi terlambat, dan pembaruan status kepada penumpang menjadi lambat. Ada risiko kehilangan data jika pencatatan manual tidak dilakukan dengan baik, dan ketika sistem pulih, data bisa terlupakan atau terjadi *double entry*. Akhirnya, situasi ini menimbulkan frustrasi baik bagi staf maupun penumpang yang akhirnya staf menjadi stres mencari solusi sementara, sementara penumpang merasa tidak dilayani dengan cepat dan efisien.

4.4 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, berikut adalah alternatif penyelesaian masalah yang dapat diusulkan untuk meningkatkan efektivitas dan kesesuaian penerapan SOP di PT Citilink Indonesia Station Semarang.

4.4.1 Revisi Formulir *Property Irregularity Report* (PIR)

Permasalahan dalam penggunaan formulir PIR saat ini adalah adanya kesalahan penulisan dan penggunaan istilah yang tidak sesuai standar, seperti penulisan "*Numner of File*" yang seharusnya "*Number of File*", atau "*Specity*" yang seharusnya "*Specify*". Untuk mengatasi hal ini, diperlukan langkah konkret berupa revisi dan standarisasi template formulir PIR. Tim operasional bersama *Quality Assurance* harus melakukan audit konten terhadap seluruh dokumen yang digunakan dalam pelayanan, lalu merancang ulang template dengan memperhatikan kaidah bahasa internasional dan konsistensi singkatan teknis seperti "CN" untuk *Content Name*.

Setelah formulir diperbaiki, dilakukan proses validasi internal, termasuk uji coba pengisian formulir oleh staf secara langsung untuk memastikan seluruh kolom sudah dimengerti dan tidak membingungkan. Versi final formulir tersebut kemudian dicetak dalam jumlah memadai dan segera menggantikan formulir lama. Dengan penggunaan formulir baru yang telah distandarisasi ini, profesionalisme pelayanan meningkat, risiko kesalahan data menurun, serta efisiensi pengisian formulir oleh petugas semakin tinggi. Ini juga menjadi bentuk nyata penerapan *Continuous Improvement* dalam layanan *ground handling*.

4.4.2 Pembuatan dan Penggunaan Formulir *Courtesy Report* Resmi

Ketiadaan formulir resmi untuk *Courtesy Report* menjadi kendala dalam menangani kasus yang tidak dapat dikategorikan ke dalam laporan PIR, seperti kehilangan barang pribadi tanpa tag atau komplain verbal. Solusi yang dapat diterapkan adalah dengan membuat dan mencetak formulir *Courtesy Report* khusus untuk Citilink Indonesia, lengkap dengan identitas visual seperti logo maskapai dan *watermark* perusahaan. Formulir ini disusun dalam format sederhana namun informatif, mencakup data penumpang, kronologi masalah, tindakan awal, dan nama petugas yang menangani.

Setelah desain disetujui oleh pihak terkait, formulir segera dicetak dan didistribusikan ke seluruh konter *Baggage Service*. Petugas juga diberikan arahan mengenai skenario penggunaan formulir ini, sehingga penggunaannya menjadi

konsisten di lapangan. Selain digunakan sebagai bukti laporan bagi penumpang, keberadaan formulir *Courtesy Report* ini juga penting dalam mendukung proses audit pelayanan dan tindak lanjut administratif. Ketersediaan formulir tersebut menjamin bahwa seluruh laporan, termasuk non-standar, tetap terdokumentasi dengan baik dan bisa dipertanggungjawabkan..

4.4.3 Penyusunan SOP Darurat Saat Gangguan Sistem (*Paperless*)

Untuk mengatasi risiko kelumpuhan layanan saat sistem eror, perlu dibuat sebuah Prosedur Alternatif (Rencana Darurat) yang Jelas. Prosedur ini harus tertulis dan dipahami oleh semua staf. Isinya mencakup:

1. Langkah Pertama: Segera memberitahu atasan (*Station Manager*) dan bagian IT mengenai adanya gangguan sistem.
2. Langkah Kedua: Staf langsung beralih ke mode manual dengan menggunakan formulir PIR dan *Courtesy Report* fisik yang sudah distandardisasi.
3. Langkah Ketiga: Semua kasus yang ditangani secara manual wajib dicatat dalam sebuah buku log khusus untuk mencegah data hilang.
4. Langkah Keempat: Setelah sistem kembali normal, harus ada petugas yang ditunjuk secara khusus untuk bertanggung jawab memasukkan semua data dari formulir fisik dan buku log ke dalam sistem digital.

Dengan adanya prosedur ini, pelayanan kepada penumpang dapat terus berjalan meskipun sistem utama mengalami gangguan.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan di PT Citilink Indonesia kantor cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang selama periode 6 Mei hingga 4 Juli 2025, dapat disimpulkan bahwa pengalaman ini memberikan wawasan dan pelajaran yang sangat berharga, tidak hanya dalam memahami teori pelayanan penumpang dan penanganan bagasi, tetapi juga dalam mengamati secara langsung bagaimana SOP dijalankan dalam situasi nyata.

Secara umum, PT Citilink Indonesia telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dan mengacu pada ketentuan industri penerbangan dalam aspek penanganan bagasi. Namun demikian, hasil observasi di lapangan menunjukkan adanya beberapa celah operasional yang belum sepenuhnya selaras dengan prosedur tertulis. Beberapa di antaranya mencakup kesenjangan dalam implementasi digitalisasi (*paperless*), terutama terkait penggunaan formulir fisik yang masih mendominasi proses pelaporan kehilangan bagasi (PIR).

Temuan juga mengindikasikan bahwa beberapa formulir penting, seperti *Courtesy Report*, belum tersedia dalam versi fisik resmi, sehingga staf terpaksa menggunakan dokumen dari maskapai lain. Selain itu, kesalahan ejaan pada formulir PIR, seperti "*Numner of File*" dan "*Bag Last Been*", mencerminkan perlunya perhatian lebih terhadap kualitas dokumen layanan yang bersentuhan langsung dengan penumpang.

Lebih lanjut, OJT ini mengungkap bahwa ketergantungan penuh pada sistem digital tanpa didukung oleh rencana kontingensi yang matang menjadi titik rawan dalam operasional. Saat sistem BCTC mengalami gangguan, tidak tersedia alur kerja manual yang jelas dan seragam, sehingga menghambat pelayanan dan meningkatkan potensi kehilangan data.

Namun di balik tantangan tersebut, kegiatan OJT ini berhasil mencapai tujuannya secara menyeluruh. Penulis mendapatkan pengalaman nyata mengenai proses kerja di lapangan, mulai dari pelayanan operasional hingga identifikasi masalah dan analisis penyebabnya. Selain itu, OJT juga memperkuat kemampuan adaptasi, komunikasi, dan pemahaman praktis terhadap peran strategis pelayanan bagasi dalam menjamin kenyamanan penumpang serta reputasi maskapai.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan dari hasil pengamatan selama *On the Job Training* di PT Citilink Indonesia kantor cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, penulis ingin memberikan beberapa saran yang bersifat konstruktif. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen PT Citilink Indonesia, khususnya di Station Semarang, untuk dapat meningkatkan efektivitas penerapan SOP dan kualitas pelayanan di masa mendatang.

1. Standardisasi dan Pengadaan Formulir Fisik.

Disarankan agar manajemen stasiun segera melakukan revisi total pada template formulir fisik PIR untuk memperbaiki semua kesalahan ejaan dan inkonsistensi. Selain itu, perlu segera dilakukan pengadaan formulir fisik khusus untuk *Courtesy Report* untuk memastikan ketersediaannya setiap saat sebagai sarana pendukung pelayanan.

2. Pembuatan Prosedur Darurat (Kontingensi).

Sangat disarankan untuk membuat dan mensosialisasikan sebuah prosedur darurat tertulis yang harus dijalankan oleh staf ketika sistem utama (seperti BCTC) mengalami gangguan. Prosedur ini harus mencakup alur kerja manual menggunakan formulir fisik, pencatatan di buku log, dan proses input data ke sistem setelah kembali normal untuk menjamin tidak ada data yang hilang.

3. Pelatihan dan Sosialisasi Berkala.

Mengadakan sesi pelatihan penyegaran (*refresher training*) secara berkala bagi staf *Baggage Service* mengenai pentingnya akurasi data, pengisian formulir sesuai standar, dan pemahaman mendalam mengenai setiap alur dalam SOP, termasuk alur dalam kondisi darurat.

DAFTAR PUSTAKA

- AIP Indonesia (VOL III) WAGG. (2025). *AIP INDONESIA (VOL III) WAGG AD 2-1 Directorate General of Civil Aviation AIRAC AIP AMDT 155 23 JAN 25 WAGG*.
- Bambang Junipitoyo. (2018). *Pedoman Penyusunan Laporan OJT*.
- Ginting Hutabarat. (2019, April 8). *Presiden Harap Bandara Tjilik Riwut Jadi Motor Pertumbuhan Ekonomi*. Biro Komunikasi dan Infomasi Publik Kementerian Perhubungan.
- Ilyas Istianur Praditya. (2019, Januari 3). *Kemenhub Serahkan Bandara Tjilik Riwut kepada AP II*. Liputan 6.
- Injourney Airports. (2024). *Sejarah Angkasa Pura Indonesia*. InJourney Airports.
- KM 52 Tahun 2010. (2010). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 52 TAHUN 2010 REPUBLIK INDONESIA (CIVIL AVIATION SAFETY REGULATIONS PART 174)*.
- Muttaqin, A., Sartono, W., Christady, H., Sedap Malam no, J. I., & Mataram NTB, G. (2009). *ANALISIS GEOMETRIK FASILITAS SISI UDARA BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK (BIL) NUSA TENGGARA BARAT*. Dalam *Forum Teknik Sipil No. XIX/1-Januari*.
- Paramita Dwi Nastiti. (2024). *Pedoman OJT MTU 2024 V3*.
- PM 20 Tahun 2014. (2014). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 20 TAHUN 2014*.
- PM 39 Tahun 2014. (t.t.). *PM 39 Tahun 2014 Tentang Kriteria Klasifikasi Organisasi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara*.
- PM 41 Tahun 2023. (2023). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 41 TAHUN 2023 TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA*.
- PM 77 Tahun 2015. (2015). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 77 TAHUN 2015*.
- PM 129 Tahun 2015. (2015). *MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 129 TAHUN 2015*.
- PM 178 Tahun 2015. (2015). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 178 TAHUN 2015*.
- Rahimudin, & Eri Suryanti. (2023). *Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pelaksanaan*. *Jurnal Mahasiswa*, 5(2), 374–386.
<https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i2>

Ricardianto, R. P., & Charles An. (t.t.). *MENARA AIR TRAFFIC CONTROL (ATC) TERBAIK PADA BANDAR UDARA DI KAWASAN EROPA-AFRIKA.*

Saputra, Y. H. (2022). *ANALISIS KINERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR KARYAWAN PADA UNIT PERTOLONGAN KECELAKAAN PENERBANGAN DAN PEMADAM KEBAKARAN (PKP-PK) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO.*

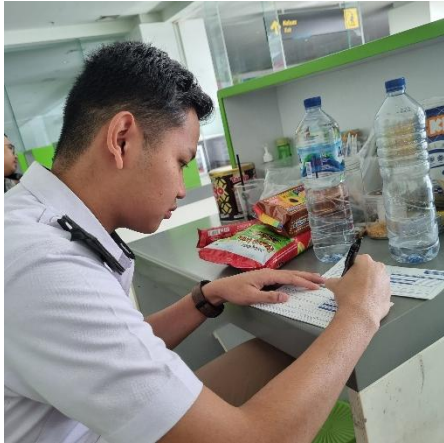
UU No 1 Th 2009. (2009). *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.*



LAMPIRAN

Lampiran A. Dokumentasi Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan pada unit CS (*Customer Service*)



Pelaksanaan pada unit CIC dan BG (*Check In Counter & Boarding Gate*)




Pelaksanaan pada unit BS (*Baggage Service*)



Lampiran B. *Standart Operational Procedure*

SOP BHI (*Baggage Handling Irregularities*)

	JKTOGQG	Dibuat oleh :	Disetujui oleh :
	BAGGAGE HANDLING IRREGULARITIES PROCEDURE	No. Dokumen	: 003/OGI/XII/17
		Revisi	: 00
		Tanggal Berlaku	: 08 Des 2017
		Halaman	: 1 - 33

BAB. I

PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan penumpang angkutan udara, PT. Citilink Indonesia memerlukan suatu standar operasi dan prosedur sebagai pegangan petugas operasional dengan harapan akan mempermudah serta meningkatkan penanganan dan pengelolaan persoalan-persoalan di lapangan.

Hal ini terutama untuk penanganan pelayanan penumpang pada saat terdapat Baggage Irregularity, sehingga peningkatan pelayanan akan selaras dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

Standar operasi dan prosedur ini akan memberikan manfaat yang unggul dalam penanganan / pelayanan Baggage Irregularities serta terdapatnya persoalan-persoalan lapangan yang terkait dengan peningkatan kepuasan pelanggan secara benar, yang pada akhirnya akan memberikan jaminan pelayanan terhadap Keselamatan, Keamanan dan Kenyamanan angkutan udara sesuai dengan Standar Internasional.