

**ANALISIS PENANGANAN LAPORAN KERUSAKAN
BARANG PENUMPANG OLEH LAYANAN
BAGASI KABIN
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

NAZWA PUTRI RAHMAWATI
NIT. 30622094

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

**ANALISIS PENANGANAN LAPORAN KERUSAKAN
BARANG PENUMPANG OLEH LAYANAN
BAGASI KABIN
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

NAZWA PUTRI RAHMAWATI
NIT. 30622094

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENANGANAN LAPORAN KERUSAKAN BARANG
PENUMPANG OLEH LAYANAN BAGASI KABIN

Oleh :
NAZWA PUTRI RAHMAWATI
NIT. 30622094

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

Disetujui Oleh :

Supervisor/OJT

Dosen Pembimbing



PEPPY AJI, S.Pd., M.M.
NIK. 300898



ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Station Manager PT. Citilink Indonesia
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta



RUDI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian On the Job Training.

Tim Penguji,

Ketua



PEPPY AJI, S.Pd., M.M
NIK. 300898

Sekretaris



HARI PONIMAN
NIK. 302255

Anggota



ANTON BUDIARTO, S.E., M.T
NIP. 19650110 199103 1 004

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 saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayahNya, Laporan On The Job Training “**Analisis Penanganan Laporan Kerusakan Barang Penumpang oleh Layanan Bagasi Kabin**”.

Laporan *On the Job Training (OJT)* ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (daily work) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggung jawabnya selama melaksanakan *OJT* yang wajib disusun oleh siswa yang melaksanakan *OJT* dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan *On the Job Training* ini, terutama kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* dengan lancar.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T, selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training*, atas arahan dan bimbingannya kepada penulis
5. Bapak Agustinus Gustav Brugman, selaku Komisaris Utama PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
6. Bapak Peppy Aji, selaku *Ground Operation Training* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
7. Bapak Rudi Ramli, selaku *Station Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
8. Bapak Yoel Fredrik Moningga, selaku *Manager Operation* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
9. Bapak Bachtiyar Setyawan, selaku *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
10. Bapak Teuku Muntahsir, selaku *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya

kepada penulis.

11. Bapak Hari Poniman, selaku *Assistant Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
12. Bapak Yoga Andoko Ariandy, selaku *Assistant Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
13. Seluruh *SQC Operational* dan *Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
14. Seluruh *Customer Service Assistant* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
15. Seluruh *Flight Operation Officer (FOO)* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
16. eluruh *Passanger Service Assistant* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
17. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
18. Seluruh senior dan karyawan dinas Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
19. Rekan - rekan yang melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng
20. Semua pihak yang telah membantu penulis selama mengikuti kegiatan dan membuat laporan *On The Job Training* ini.

Semoga buku laporan ini dapat memberikan manfaat dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan, kekurangan dalam penulisan laporan ini. Saran dan kritik membangun diharapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Cengkareng, 25 Juni 2025



NAZWA PUTRI RAHMAWATI

NIT. 30622094

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training	1
1.2 Maksud dan Tujuan <i>On The Job Training</i>	2
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.2 Data Umum	6
2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia	8
2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	9
2.5 Logo PT. Citilink Indonesia.....	10
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	11
BAB III TINJAUAN TEORI.....	12
3.1 Analisis.....	12
3.2 Penanganan.....	12
3.3 Laporan.....	13
3.4 Kerusakan Barang.....	13
3.5 Penumpang	14
3.6 Layanan Bagasi	14

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	15
4.1.1 Wilayah Kerja.....	15
4.2 Jadwal OJT	23
4.3 Permasalahan	24
4.4 Penyelesaian Masalah	25
BAB V PENUTUP	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.1.1 Kesimpulan Pada Bab V	27
5.1.2 Kesimpulan pada pelaksanaan OJT	28
5.2 Saran.....	28
5.2.1 Saran pada Bab V	28
5.2.2 Saran pada pelaksanaan OJT	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Citilink	6
Tabel 2.2 Highlight Perkembangan PT Citilink	8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pesawat PT Citilink Indonesia.....	4
Gambar 2.2 Logo PT Citilink Indonesia.....	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink	11
Gambar 4.1 Jadwal Dinas On the Job Training Bulan Mei 2025.....	23
Gambar 4.2 Jadwal Dinas On the Job Training pada bulan Juni 2025.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training

On the Job Training (OJT) adalah program pendidikan yang didasarkan pada Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian. Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung di bidang tertentu, memperluas wawasan peserta, serta memberikan kesempatan bagi taruna untuk merasakan situasi nyata dalam dunia kerja. Dalam industri penerbangan, yang memiliki cakupan luas dan melibatkan banyak pihak, perkembangan teknologi dan inovasi semakin membuka peluang bagi berbagai kalangan untuk berpartisipasi. Hal ini menjadi aspek positif bagi taruna dalam proses pembelajaran, sehingga dapat memperkaya wawasan dan mendukung pengembangan diri. Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai lembaga pendidikan di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, menyelenggarakan pendidikan vokasi yang bertujuan mencetak tenaga kerja profesional di bidang transportasi udara. Salah satu program pendidikan yang ditawarkan adalah Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU). Dalam program ini, OJT merupakan komponen wajib kurikulum yang harus dilaksanakan oleh setiap taruna sebelum menyelesaikan masa studinya. Melalui OJT, taruna diharapkan dapat menerapkan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan ke dalam praktik kerja langsung di industri penerbangan.

Penulis melaksanakan OJT di PT. Citilink Indonesia yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, salah satu bandara tersibuk di Indonesia. Selama masa OJT, penulis ditempatkan pada bagian layanan bagasi. Layanan ini memiliki peran penting dalam mendukung operasional penerbangan, khususnya dalam memastikan barang bawaan penumpang ditangani dengan aman dan sesuai prosedur. Tingginya intensitas penerbangan menyebabkan volume penanganan bagasi juga tinggi, sehingga risiko terjadinya kerusakan barang menjadi salah satu tantangan yang harus dihadapi dengan serius.

Selama pelaksanaan OJT, penulis mendapatkan pengalaman langsung dalam menangani kasus kerusakan barang penumpang, khususnya laporan

kerusakan laptop di dalam tas ransel kabin akibat perlakuan tidak hati-hati saat pemindahan oleh awak kabin. Kejadian tersebut membuka wawasan penulis mengenai pentingnya pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antar unit kerja seperti awak kabin, ground handling, dan customer service, serta pentingnya komunikasi yang efektif dalam penanganan keluhan penumpang.

Dari pengalaman tersebut, penulis mempelajari bahwa penanganan laporan kerusakan barang tidak hanya memerlukan tindakan teknis, tetapi juga membutuhkan sikap empati dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Proses penanganan dimulai dari pencatatan laporan, verifikasi kondisi barang, dokumentasi, hingga penyampaian tindak lanjut atau kompensasi kepada penumpang yang dirugikan. Pelayanan yang diberikan dalam situasi seperti ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan penumpang dan citra maskapai secara keseluruhan.

Melalui pelaksanaan OJT ini, penulis mendapatkan pembelajaran berharga mengenai bagaimana maskapai mengelola laporan kerusakan barang dan bagaimana peran personel di lapangan sangat menentukan keberhasilan penyelesaian masalah. Pengalaman ini menjadi dasar penyusunan laporan yang bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai penanganan laporan kerusakan barang oleh layanan bagasi kabin. Harapannya, hasil dari analisis ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan dan perlindungan hak penumpang ke depannya.

1.2 Maksud dan Tujuan *On The Job Training*

Tujuan dari *On The Job Training* untuk Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Terciptanya lulusan transportasi udara yang terampil serta handal dibidangnya dan memiliki daya saing baik di lingkup nasional maupun internasional.
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikasi kompetensi unggul sesuai standar nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
4. Terbentuknya lulusan transportasi udara yang profesional, beretika,

berintegritas tinggi dan berstandar global.

Adapun maksud dalam pelaksanaan On The Job Training (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah untuk membekali setiap taruna dengan keterampilan dan keahlian siap pakai yang diperlukan dalam mendukung pekerjaan di bidang manajemen transportasi udara. Maksud dari OJT ini meliputi :

1. Mengetahui dan memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT, termasuk kondisi lapangan, keadaan fisik, operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di lokasi pelaksanaan OJT.
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi, dengan memahami tugas pokok dan fungsi dari fasilitas yang terdapat di Bandar Udara, terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo.
3. Mengetahui dan melihat secara langsung penggunaan serta peranan teknologi terapan di tempat OJT untuk mendukung operasional penerbangan.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya guna memperluas jaringan kerja dan peluang karier bagi taruna.
5. Mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja serta memahami cara penyelesaian masalah tersebut.
6. Meningkatkan produktivitas dalam bekerja serta membentuk sikap kerja sama dan koordinasi yang baik dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan.
7. Meningkatkan wawasan mengenai hierarki dalam berorganisasi pada satuan kerja di masing-masing unit, sehingga taruna memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai struktur dan mekanisme kerja di industri penerbangan.

BAB II PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2.1 Pesawat PT Citilink Indonesia

Citilink pertama kali didirikan pada tahun 2001 sebagai *Strategic Business Unit* (SBU) dari Garuda Indonesia, dengan tujuan untuk memperluas dan meningkatkan layanan penerbangan di dalam negeri. Maskapai ini hadir sebagai opsi perjalanan yang lebih terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Visi Citilink adalah untuk menjawab meningkatnya permintaan akan layanan penerbangan berbiaya rendah, namun tetap menjaga standar layanan yang tinggi. Setelah beberapa tahun beroperasi sebagai bagian dari Garuda Group, pada

22 Juni 2012, Citilink secara resmi menjadi entitas independen. Citilink memperoleh Air Operator Certificate (AOC) No. 121-046, yang menjadikannya maskapai penerbangan Indonesia berlisensi penuh. Transformasi ini menandai dimulainya perjalanan Citilink sebagai maskapai berbiaya rendah (Low-Cost Carrier / LCC) dengan identitas merek yang khas, yaitu kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, dan call sign ikonik “Supergreen.” Langkah ini memungkinkan Citilink untuk memperkuat posisinya di industri penerbangan yang kompetitif.

Pada tahun 2017, struktur kepemilikan Citilink mengalami perubahan penting yang diformalkan dalam Akta Nomor 62 tertanggal 26 Oktober 2017. Berdasarkan dokumen tersebut, kepemilikan saham Citilink dibagi menjadi 98,65% dimiliki oleh Garuda Indonesia, dan 1,35% dimiliki oleh Aerowisata.

Struktur ini semakin mengukuhkan posisi Citilink sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group dan memberikan landasan kuat untuk memperluas armada serta jaringannya.

Kini, Citilink tidak hanya melayani lebih dari 100 rute penerbangan domestik, tetapi juga telah berhasil menjangkau pasar internasional. Maskapai ini terus berinovasi dan berkembang dalam menyediakan layanan penerbangan yang efisien, aman, dan terjangkau bagi pelanggan di seluruh dunia.

Komitmen Citilink terhadap keselamatan dan keunggulan layanan telah mendapatkan pengakuan internasional. Citilink mencetak sejarah sebagai maskapai berbiaya rendah pertama yang menerima penilaian keselamatan maskapai 5 bintang dari Skytrax terkait penanganan COVID-19, yang mencerminkan dedikasinya dalam menjaga standar keselamatan dan kebersihan tertinggi selama masa pandemi global.

Citilink juga masuk dalam jajaran 100 Maskapai Terbaik di Dunia, serta menempati posisi 8 Terbaik Maskapai Berbiaya Rendah di Asia, yang semakin memperkuat reputasinya sebagai maskapai hemat terbaik. Selain itu, Citilink meraih berbagai penghargaan, termasuk Best Low-Cost Airline in Indonesia dan COVID-19 Airline Excellence Award dalam ajang World Airline Awards 2021 yang juga diselenggarakan oleh Skytrax.

Sebagai bagian dari komitmen berkelanjutan terhadap inovasi dan kepuasan pelanggan, Citilink juga meluncurkan seragam awak kabin baru dalam rangka peringatan Hari Pelanggan Nasional, yang mencerminkan pendekatan modern dan visioner maskapai ini.

Citilink juga menorehkan pencapaian penting lainnya sebagai maskapai berbiaya rendah pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi ISO 9001:2015 atas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Manajemen Delay, yang menunjukkan fokus maskapai dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan kepada pelanggan. Dalam perkembangannya, Citilink terus memperluas jangkauan rute domestik maupun internasional, serta meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Maskapai ini juga telah meraih berbagai penghargaan,

salah satunya adalah sertifikasi keselamatan dari International Air Transport Association (IATA) dengan predikat IOSA (IATA Operational Safety Audit).

Armada Citilink Indonesia terdiri dari jajaran pesawat modern dan efisien yang dirancang untuk memenuhi komitmen maskapai dalam menyediakan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan terjangkau. Armada ini memungkinkan Citilink untuk menjaga harga yang kompetitif sambil tetap memastikan standar tinggi dalam kinerja dan kenyamanan penumpang.

Selama bertahun-tahun, Citilink secara konsisten memperbarui dan memperluas armadanya guna mengakomodasi permintaan yang terus meningkat, sehingga semakin memperkuat posisinya sebagai salah satu maskapai berbiaya rendah terkemuka di kawasan ini.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Jenis pesawatnya termasuk :

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

2.2 Data Umum

Tabel 2.1 Data Umum Citilink

DATA UMUM		
A	Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
B	Didirikan	Tahun 2021

C	Dasar Hukum	<p>pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independent tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".</p>
D	Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
E	Kode ICAO Designation	CTV
F	Kode IATA Flight	QG
G	Jumlah Armada	61 Unit Pesawat

Menunjukkan mengenai data umum PT. Citilink Indonesia, berkaitan dengan dasar hukum, jumlah armada, rute penerbangan, dan lain-lain.

2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia mulai beroperasi sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah dalam bentuk divisi bisnis dari Garuda Indonesia. Pada masa awalnya, Citilink hanya mengoperasikan sejumlah pesawat dengan manajemen yang terbatas serta melayani beberapa rute tertentu, dengan fokus utama mendukung pengembangan merek Garuda Indonesia sebagai maskapai premium. Setelah terjadi perubahan besar dalam strategi bisnis Garuda pada tahun 2011, pengembangan dan perluasan Citilink menjadi salah satu prioritas utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai berbiaya rendah terdepan di tingkat regional, dengan menyediakan layanan penerbangan komersial berjadwal yang hemat biaya namun tetap menjunjung tinggi aspek keselamatan.

Tabel 2.2 Highlight Perkembangan PT Citilink

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP Delay Management.
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.

2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.
2018	Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.
2020	Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter). Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang Trip Advisor Travelers' Choice Award 2020.

2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

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

Misi :Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan keandalanyang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah tamahan Indonesia.

2.5 Logo PT. Citilink Indonesia

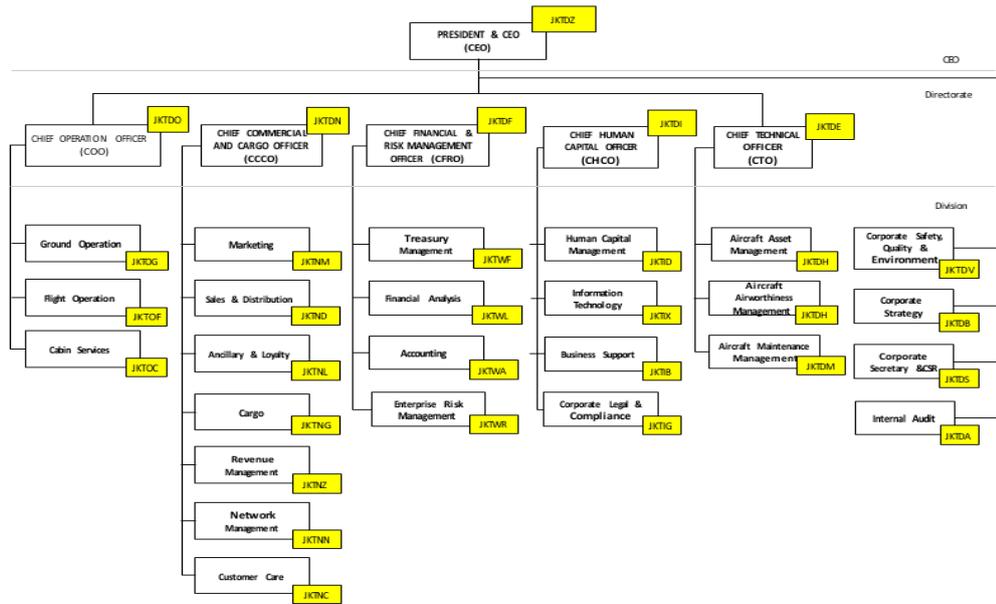


Gambar 2.2 Logo PT Citilink Indonesia

Warna hijau melambangkan dedikasi Citilink, sejalan dengan visi dan misinya untuk menghubungkan bangsa. Gradasi warna hijau mencerminkan identitas merek, yang membangkitkan rasa percaya, aman, dan nyaman. Warna ini juga merepresentasikan sifat layanan Citilink yang hangat dan bersahabat, menekankan komitmen untuk bekerja sama dan memberikan layanan pelanggan yang optimal melalui pelayanan yang sederhana, cepat, dan sopan.

Warna hijau telah menjadi ciri khas Citilink, melambangkan profesionalisme, tumbuhnya kepercayaan, inovasi yang berkelanjutan, serta fokus pada kepuasan pelanggan. Desain logo Citilink mencerminkan budaya kerja perusahaan, serta visi dan misi yang menjadi dasar pendekatan layanannya.

2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Analisis

Analisis merupakan proses penting dalam penelitian yang berfungsi untuk menguraikan suatu permasalahan menjadi bagian-bagian kecil guna mempermudah pemahaman terhadap objek yang diteliti. Dalam konteks penelitian kualitatif maupun kuantitatif, analisis berperan dalam menafsirkan data secara sistematis untuk mendapatkan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis agar dapat diinterpretasikan dan menghasilkan pemahaman terhadap suatu fenomena. Analisis juga digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel atau kejadian guna menentukan akar permasalahan dan alternatif penyelesaiannya.

Dengan demikian, dalam konteks penanganan laporan kerusakan barang penumpang, analisis berfungsi untuk memahami pola keluhan, frekuensi kejadian, hingga efektivitas respons layanan bagasi. Hasil analisis ini dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas layanan pada maskapai terkait Maskapai Penerbangan.

3.2 Penanganan

Penanganan merupakan bentuk respons atau tindakan terhadap suatu kejadian atau permasalahan yang membutuhkan solusi. Dalam manajemen pelayanan, penanganan keluhan pelanggan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan suatu organisasi dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2016), penanganan keluhan yang cepat dan efektif menunjukkan keseriusan perusahaan dalam memperhatikan hak-hak konsumen. Dalam dunia penerbangan, penanganan kerusakan bagasi menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan kenyamanan dan kepercayaan penumpang terhadap maskapai. Penanganan yang baik tidak hanya mencakup perbaikan atau kompensasi, tetapi juga prosedur komunikasi yang jelas, ramah, dan profesional. Hal ini menciptakan persepsi positif terhadap citra layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan dan

pengelola bandara.

3.3 Laporan

Laporan adalah media dokumentasi yang disusun secara sistematis untuk menyampaikan informasi, kejadian, atau keluhan yang memerlukan tindak lanjut. Dalam pelayanan publik, laporan memiliki fungsi sebagai alat kontrol, evaluasi, dan dasar pengambilan keputusan terhadap suatu peristiwa yang dilaporkan pengguna jasa.

Menurut Guffey dan Loewy (2013), laporan tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga harus bersifat objektif, ringkas, dan terstruktur agar memudahkan pihak penerima dalam memahami masalah yang disampaikan. Dalam konteks maskapai penerbangan, laporan kerusakan bagasi menjadi langkah awal untuk mengklaim hak sebagai konsumen.

Penyusunan dan pengolahan laporan kerusakan bagasi yang baik memungkinkan layanan bagasi untuk menindaklanjuti keluhan secara tepat. Hal ini menjadi indikator profesionalisme perusahaan dalam menjalankan prosedur penanganan pelanggan.

3.4 Kerusakan Barang

Kerusakan barang penumpang, khususnya pada bagasi, merupakan masalah yang cukup sering terjadi dalam dunia penerbangan. Kerusakan ini dapat berupa cacat fisik pada koper, kehilangan isi bagasi, atau kerusakan karena kesalahan penanganan selama proses muat dan bongkar.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, maskapai penerbangan bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan bagasi penumpang yang terjadi selama proses pengangkutan. Oleh karena itu, sistem dokumentasi dan klaim kerusakan menjadi penting untuk melindungi hak-hak konsumen.

Kerusakan barang yang tidak ditangani secara profesional dapat menyebabkan ketidakpuasan penumpang, penurunan reputasi maskapai, serta potensi sanksi hukum. Maka dari itu, diperlukan sistem penanganan klaim yang transparan dan sesuai regulasi.

3.5 Penumpang

Penumpang adalah pengguna jasa transportasi udara yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan hukum. Dalam dunia penerbangan, penumpang merupakan elemen penting yang harus selalu dijaga hak-haknya, termasuk dalam hal keselamatan bagasi mereka.

Lovelock dan Wirtz (2011) menjelaskan bahwa kepuasan penumpang merupakan kunci keberhasilan dalam bisnis jasa, khususnya transportasi. Setiap interaksi antara penumpang dan layanan yang diberikan berpotensi membentuk citra jangka panjang terhadap perusahaan.

Perlakuan terhadap penumpang, termasuk dalam menangani keluhan kerusakan barang, mencerminkan komitmen maskapai dalam memberikan pelayanan berkualitas. Respons cepat dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan.

3.6 Layanan Bagasi

Layanan bagasi adalah bagian integral dari pelayanan penerbangan yang bertanggung jawab terhadap proses penerimaan, penanganan, dan pengembalian barang bawaan penumpang. Kualitas layanan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Menurut International Air Transport Association (IATA), layanan bagasi harus dilakukan sesuai dengan standar keselamatan, ketepatan waktu, dan sistem pelacakan yang efisien. Layanan ini mencakup proses check-in, penyortiran, pengangkutan ke pesawat, dan pengembalian di tujuan akhir.

Pelayanan yang tidak optimal, seperti kerusakan atau kehilangan bagasi, akan memberikan dampak negatif pada pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan SOP dan SDM yang kompeten dalam menjalankan fungsi layanan bagasi.

BAB IV

LINGKUP PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

4.1.1 Wilayah Kerja

4.1.1.1 *Flight Operation Officer (FOO)*

Flight Operation Officer (FOO) merupakan personel berlisensi yang ditunjuk oleh maskapai penerbangan sipil untuk menangani kegiatan operasional penerbangan, termasuk mempersiapkan keberangkatan (flight dispatch), memberikan izin terbang (dispatch release), serta mengawasi jalannya penerbangan hingga tiba di tujuan dengan aman, nyaman, dan efisien (Laksono et al., 2021).

Seorang petugas Flight Operation wajib mengantongi lisensi FOO (Flight Operation Officer). Peran utama FOO adalah mendukung pilot selama penerbangan dengan cara berkomunikasi melalui radio serta menyediakan informasi dan dokumen penting terkait penerbangan, seperti kondisi cuaca, load sheet, flight plan, dan lainnya.

4.1.1.2 *Station Quality Control (SQC)*

Station Quality Control (SQC) adalah petugas yang memastikan kualitas operasional penerbangan dan layanan darat di stasiun dengan berkoordinasi dengan pihak ketiga yang dilakukan melalui sistem manajemen yang cepat dan akurat, sesuai dengan standar layanan yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan, praktik terbaik industri penerbangan, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance – GCG*).

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bertanggung jawab sebagai pihak yang diaudit dan/atau sebagai Perwakilan Manajemen (Management Representative/MR)

- dalam menindaklanjuti temuan audit.
2. Mengawasi, mengendalikan, dan memantau kinerja Agen Penanganan Darat (Ground Handling Agents) sebagaimana disepakati dan tercantum dalam SGHA/SLA, menggunakan formulir daftar periksa (Checklist Station).
 3. Mengelola ketidakteraturan dan mencegah ketidaknyamanan penumpang.
 4. Mengendalikan dan secara rutin memeriksa pelaksanaan keselamatan dan keamanan operasional di tingkat stasiun.
 5. Bertanggung jawab sebagai petugas keselamatan (Safety Officer) dalam pengelolaan ERP lokal (Local ERP).
 6. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap Agen Penanganan Darat.
 7. Berkoordinasi dengan Layanan Kesehatan Awak Kabin dan/atau Pengirim Pesawat terkait ketidaksesuaian hasil pemeriksaan kesehatan awak pesawat dan kabin.
 8. Mengendalikan dokumen dan catatan stasiun, mendistribusikan Manual Operasional Perusahaan yang diperlukan terkait Agen Penanganan Darat (GHA) atau penyedia layanan, serta menjaga catatan distribusi sebagai bukti.

Wewenang:

1. Berwenang untuk mengambil keputusan yang memengaruhi aspek keselamatan dan/atau keamanan operasi penanganan darat di tingkat *station*.

4.1.1.3 Customer Service Assistant

Petugas yang memastikan kualitas operasional penerbangan dan layanan darat di station dengan berkoordinasi dengan pihak ketiga yang dilakukan melalui sistem manajemen yang cepat dan akurat, sesuai dengan standar layanan yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan, praktik terbaik industri penerbangan, serta prinsip tata kelola

perusahaan yang baik (Good Corporate Governance – GCG).

Tugas dan Tanggung Jawab:

Memberikan bantuan kepada penumpang di berbagai titik layanan seperti meja check-in, gerbang keberangkatan, dan area kedatangan. Tugas ini termasuk membantu dalam proses tiket, check-in bagasi, serta memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan, prosedur boarding, dan fasilitas bandara.

1. Menangani pertanyaan, kekhawatiran, dan keluhan penumpang secara cepat dan profesional. Hal ini melibatkan penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif untuk memberikan informasi yang akurat serta menyelesaikan permasalahan demi kepuasan penumpang.
2. Mematuhi protokol keselamatan dan keamanan serta membantu proses pemeriksaan keamanan sesuai kebutuhan. Customer Service Assistance berperan penting dalam memastikan bahwa penumpang mematuhi peraturan dan prosedur keselamatan.
3. Membantu penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, penumpang lanjut usia, penumpang disabilitas, atau mereka yang memerlukan bantuan medis. Hal ini dapat mencakup pengaturan bantuan kursi roda, koordinasi dengan staf maskapai, atau menyediakan dukungan tambahan sesuai kebutuhan.
4. Berkolaborasi dengan staf maskapai dan personel bandara lainnya untuk memastikan kelancaran operasional dan penyelesaian masalah secara efisien. Termasuk berkomunikasi dengan awak kabin, staf darat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memfasilitasi layanan kepada penumpang.
5. Menjaga standar tinggi layanan pelanggan dengan

menciptakan suasana yang ramah dan menyambut bagi penumpang, menjaga kebersihan dan keteraturan di area layanan pelanggan, serta mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan.

6. Melaksanakan berbagai tugas administratif terkait operasi layanan pelanggan, seperti memproses dokumen, memperbarui data penumpang, dan membuat laporan sesuai kebutuhan.
7. Menjual tiket pesawat kepada pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk transaksi langsung di loket tiket, pemesanan daring (online), dan melalui telepon. Ini mencakup pemberian informasi terkait penerbangan yang tersedia, tarif, dan pembatasan perjalanan.
8. Membantu pelanggan dalam melakukan reservasi tiket, perubahan jadwal, dan pembatalan sesuai kebutuhan mereka. Tugas ini mencakup penggunaan sistem reservasi berbasis komputer untuk mengecek ketersediaan kursi, memproses pemesanan, dan mencetak tiket.
9. Membantu penumpang dengan kebutuhan atau permintaan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, bantuan kursi roda, atau permintaan khusus lainnya, serta menangani keluhan atau pertanyaan pelanggan secara profesional dan sopan.
10. Mematuhi peraturan dan kebijakan maskapai serta industri yang terkait dengan penjualan tiket, layanan pelanggan, dan keamanan, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku setiap saat.
11. Tetap mengikuti perkembangan terbaru mengenai kebijakan maskapai, struktur tarif, dan tren industri, serta berpartisipasi dalam pelatihan dan kegiatan pengembangan

profesional untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Wewenang:

1. Memberikan layanan terbaik kepada seluruh penumpang.
2. Membantu penumpang khusus sesuai permintaan.
3. Melakukan reservasi tiket penerbangan

4.1.1.4 Pasasi

Pasasi bertanggung jawab melayani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Proses pelaporan ini mencakup verifikasi identitas penumpang, pemilihan atau penempatan kursi di dalam pesawat, serta pemenuhan permintaan khusus seperti permintaan kursi roda, makanan khusus (special meal), dan sebagainya. Selain itu, dilakukan juga proses pelaporan bagasi yang akan dikumpulkan dan dimuat ke dalam gerobak, kemudian dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (proses loading bagasi).

Petugas yang berada di meja check-in akan mencetak boarding pass dan memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Apabila berat bagasi melebihi batas maksimum bagasi gratis (free baggage allowance), maka penumpang diwajibkan membayar kelebihan tersebut. Jumlah biaya tambahan ditentukan berdasarkan kebijakan masing-masing maskapai penerbangan.

Apabila penumpang membawa barang berbahaya (dangerous goods), maka barang tersebut wajib dilaporkan untuk diperiksa guna menentukan apakah barang tersebut diizinkan untuk dibawa dalam penerbangan. Penanganan terhadap dangerous goods dilakukan oleh pihak AVSEC (Aviation Security), dan akan diterbitkan dokumen khusus

bernama NOTOC (Notification to Captain) sebagai pemberitahuan kepada pilot.

Selain itu, PT Citilink Indonesia juga menerapkan sistem Self Check-In sebagai salah satu metode pelaporan keberangkatan. Sistem ini merupakan layanan mandiri berbasis online yang memungkinkan penumpang melakukan check-in secara otomatis dengan memanfaatkan perangkat komputer, jaringan internet, serta aliran listrik tanpa bantuan langsung dari petugas.

4.1.1.5 Ground Handling

Ground handling adalah seluruh kegiatan pelayanan terhadap pesawat udara, penumpang, kargo, dan bagasi yang dilakukan di darat (di bandara), baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan pesawat. Tugas ini dilakukan oleh petugas ground handling dari maskapai atau perusahaan penyedia jasa ground handling.

Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa operasional penerbangan berjalan dengan aman, efisien, tepat waktu, serta memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Tugas Airside (Pelayanan Pesawat di Apron)

- Marshalling: Mengarahkan pesawat saat memasuki apron menuju tempat parkir.
- Chocking dan Coning: Memasang pengganjal roda (chock) dan pembatas area aman (cone).
- Ground Power Unit (GPU): Menyediakan sumber listrik untuk pesawat saat di darat.
- Air Start Unit dan Air Conditioning Unit: Memberikan dukungan udara tekan dan pendingin udara ke pesawat.

- Toilet Service & Water Service: Mengisi air bersih dan mengosongkan toilet pesawat.
- Loading & Unloading Bagasi: Memuat dan menurunkan bagasi penumpang dan kargo.
- Catering Service: Memuat makanan dan minuman ke dalam pesawat.
- Pushback & Towing: Mendorong mundur pesawat saat akan berangkat dari apron.
- Tugas Landside (Pelayanan Penumpang dan Dokumen)
 - Check-in Counter Service: Melayani penumpang yang akan check-in.
 - Boarding Gate Service: Memproses keberangkatan penumpang ke pesawat.
 - Lost & Found: Menangani keluhan dan pencarian barang/bagasi yang hilang.
 - Passenger Handling: Menangani kebutuhan khusus penumpang (difabel, lansia, VIP).
 - Document Handling: Mengurus dokumen penerbangan seperti manifest, NOTOC, dan laporan keberangkatan.
 - Arrival Service: Membantu penumpang saat proses kedatangan di bandara tujuan.

Ground handling adalah tulang punggung operasional penerbangan di darat. Pelayanan ini harus dilakukan secara profesional dan tepat waktu karena keterlambatan sedikit saja dapat berdampak pada keseluruhan jadwal penerbangan. Oleh karena itu, petugas ground handling wajib memiliki keterampilan teknis, kedisiplinan tinggi, dan pemahaman

mendalam tentang keselamatan penerbangan.

4.1.1.6 *Passenger service assistance (PSA)*

Passenger Service Assistance (PSA) di Citilink Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, khususnya dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang di bandara. PSA menjadi ujung tombak dalam membangun kesan pertama yang positif terhadap maskapai, karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan penumpang sebelum dan sesudah penerbangan. Tugas utama seorang PSA dimulai dari proses check-in. Mereka bertanggung jawab untuk membantu penumpang melakukan proses check-in dengan cepat dan efisien. Mulai dari memverifikasi tiket dan identitas. Mengontrol staff pasasi agar antrian di area Check in Counter kondusif.

Selain itu, PSA juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan khusus kepada penumpang berkebutuhan khusus, seperti lansia, penyandang disabilitas, penumpang dengan anak kecil, hingga VIP. Mereka memberikan pendampingan dan memastikan penumpang tersebut merasa nyaman dan aman selama berada di area bandara, termasuk dengan penyediaan kursi roda jika diperlukan.

Dalam kesehariannya, PSA juga harus siap memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait perubahan jadwal, gate keberangkatan, maupun gangguan operasional seperti delay. Mereka dituntut untuk mampu menjawab pertanyaan penumpang dengan sikap ramah, sabar, dan profesional.

Seluruh tugas ini dilaksanakan dengan berpegang pada standar operasional perusahaan dan regulasi penerbangan yang berlaku. Oleh karena itu, seorang Passenger Service

Assistance harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, mampu bekerja dalam tekanan, serta memiliki pengetahuan dasar tentang prosedur keamanan dan keselamatan penerbangan.

Dengan pelayanan yang prima dari PSA, Citilink Indonesia berkomitmen untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman, aman, dan menyenangkan bagi seluruh penumpangnya.

4.2 Jadwal OJT

Jadwal dinas *On the Job Training* di atas terbagi menjadi tiga shift dengan waktu kerja sebagai berikut:

1. Shift Pagi:
 - o Waktu: 07.00 - 14.00
 - o Durasi: 7 jam
2. Shift Siang:
 - o Waktu: 14.00 - 22.00
 - o Durasi: 8 jam
3. Shift Malam:
 - o Waktu: 22.00 - 07.00 (esok hari)
 - o Durasi 9 jam

Nama	MEI																																	
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31												
GROUP 1																																		
Muh. Zidane Tanjung	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Ramadhan Putra Purwanto	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Reyhan Fazle Mawla	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Inseren Femaya Rumakiek	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Kamilia Nurol Najmilah P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
GROUP 2																																		
Oktiwino Ardyta Prkasa	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M		
Rifan Satira Rizki Amanda	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M		
Rachel Martince Ersha Rumbaek	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M		
Jessica Agnes Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M		
Dian Anggreni Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M		
Aisyah Winda Nautika	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M		
GROUP 3																																		
Aditya Arsyatama Baharsyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Abbiyu Farras Khasyri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Damara Zerlina Putri Elysia	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Giovanni Sarah Suryani Sihite	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Nazwa Putri Rahmawan	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Lavenia Febrianti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
GROUP 4																																		
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Anggi Meirisya Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Sekar Harum Kinanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Nur Aulia Putri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Bintang Rika Wananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
GROUP 5																																		
Muh. Andy Putra Pratama	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Septian Alvin Andrianto	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Cecilia Rija Manggita S	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Edlyn Fairuz Rokikaz	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Gracyel Abbelliya Christine	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Kharismatul Fazarina	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	

Gambar 4.1 Jadwal Dinas *On the Job Training* Bulan Mei 2025

Nama	JUNI																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
GROUP 1																															
Muh. Zidane Tanjung	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Ramadhan Putra Purwanto	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Bryan Faldi Masli	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Inesren Fenyas Rumatik	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Kamilia Nuril Najmilah P	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Zahra Nurul Arifah Adi Putri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
GROUP 2																															
Cherino Ajiya Prakasa	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Rifan Satira Rizki Ananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Rachel Martine Ersha Rumbiak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Jessica Agnes Simanungkalit	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Dian Anggreni Simanjuntak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Aisyah Winda Nuritika	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
GROUP 3																															
Aldiya Arsyatama Baharsyah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Ahyu Farras Khayri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Damaris Zelfira Putri Elysis	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Giovanni Sereh Suryani Silita	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Nazwa Putri Rahmawati	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
Laveria Febranti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	
GROUP 4																															
Dhidang Boudin Ramtha	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Galih Nawantara	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Angga Meirista Solikhah	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Sekar Harun Kinanti	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Nur Aulia Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Hilman Rika Wanda	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
GROUP 5																															
Muh Andy Putra Pratama	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Septian Alvin Andrianto	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Cecilia Riza Manggita S	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Elysa Faura Rofiqah	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Genevel Abbelva Christine	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	
Rharrismah Fauzina	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	

Gambar 4.2 Jadwal Dinas On the Job Training Bulan Juni 2025

Pada gambar diatas menjelaskan Jadwal Dinas *On the Job Training* pada bulan Mei dan Juni

4.3 Permasalahan

Keselamatan dan kenyamanan penumpang merupakan prioritas utama dalam operasional penerbangan, termasuk dalam penanganan bagasi kabin. Salah satu permasalahan yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang adalah kerusakan barang bawaan akibat penanganan yang kurang hati-hati. Permasalahan ini di mana seorang penumpang melaporkan bahwa laptop miliknya rusak karena tertimpa bagasi penumpang lain saat berada di kompartemen kabin. Insiden tersebut diduga disebabkan oleh pramugara yang memindahkan bagasi dengan kurang hati-hati, sehingga mengenai tas ransel penumpang yang berisi laptop.

Kejadian ini menunjukkan bahwa meskipun berada di kabin, barang bawaan tetap berisiko mengalami kerusakan jika tidak ditangani dengan benar. Penumpang yang merasa dirugikan kemudian diarahkan untuk melaporkan kejadian tersebut ke kantor baggage service. Namun, berdasarkan regulasi yang berlaku, kerusakan pada barang bawaan di dalam kabin menjadi tanggung jawab penumpang. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan dari pihak penumpang yang mengharapkan adanya pertanggungjawaban. Meskipun tim baggage service telah membuat surat Courtesy Report dan memberikan penjelasan, penumpang tetap meminta informasi lebih lanjut dan diarahkan untuk menghubungi

layanan Customer Care.

Permasalahan seperti ini penting untuk menjadi perhatian bagi seluruh pihak maskapai, khususnya awak kabin, agar dapat lebih berhati-hati dalam menangani bagasi kabin milik penumpang. Penanganan yang kurang tepat bukan hanya berdampak pada kerusakan barang, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran dan pelatihan kepada awak kabin terkait prosedur penanganan bagasi kabin perlu terus dilakukan guna memastikan layanan yang aman dan profesional.

4.4 Penyelesaian Masalah

Dalam menghadapi laporan kerusakan laptop penumpang yang terjadi di bagasi kabin, pihak maskapai dan pengelola layanan ground handling telah melakukan beberapa langkah penyelesaian, di antaranya sebagai berikut:

1. Pembuatan Laporan Courtesy Report

Petugas baggage service segera membuat surat pelaporan Courtesy Report atas keluhan penumpang terkait kerusakan laptop. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk pencatatan resmi insiden dan untuk memberikan kejelasan mengenai regulasi tanggung jawab barang kabin kepada penumpang.

2. Koordinasi dengan Duty Manager

Koordinasi dilakukan dengan Duty Manager yang sedang bertugas guna menyampaikan informasi secara lengkap kepada penumpang. Duty Manager juga memberikan arahan kepada petugas untuk menjelaskan bahwa tanggung jawab atas barang di kabin berada di pihak penumpang sesuai regulasi yang berlaku.

3. Penyampaian Informasi Layanan Pelanggan

Penumpang kemudian diarahkan untuk menghubungi layanan Customer Care untuk proses pengaduan lebih lanjut. Meskipun penumpang meminta kontak langsung dari manajemen, petugas tetap berpegang pada prosedur dengan mengarahkan ke jalur resmi melalui email dan hotline

Customer Care.

Permasalahan kerusakan barang di bagasi kabin, seperti laptop, secara regulasi menjadi tanggung jawab penumpang. Hal ini dikarenakan barang yang dibawa ke dalam kabin seharusnya berada dalam pengawasan langsung pemiliknya. Oleh karena itu, penting bagi penumpang untuk memastikan penyimpanan barang pribadi dilakukan dengan aman dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dalam kabin. Untuk mencegah kesalahpahaman, diperlukan komunikasi yang efektif antara petugas dan penumpang, serta sosialisasi yang berkelanjutan mengenai tanggung jawab masing-masing pihak. Selain itu, awak kabin juga perlu diberikan pelatihan rutin agar dapat memberikan arahan yang tepat kepada penumpang terkait penyimpanan barang selama penerbangan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kejadian serupa dapat diminimalkan dan penumpang memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajibannya selama berada di pesawat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Pada Bab V

Setiap operasional memiliki kekurangan dan keterbatasan, dari kekurangan dan keterbatasan itulah suatu perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja yang berjalan saat ini dan sebagai acuan untuk peningkatan di masa mendatang. Permasalahan yang terjadi pada penanganan bagasi kabin di, di mana seorang penumpang melaporkan kerusakan laptop akibat penanganan bagasi oleh awak kabin yang kurang hati-hati, menjadi salah satu refleksi penting bahwa peningkatan pelayanan tidak hanya dibutuhkan di sisi darat, tetapi juga dalam pelayanan di udara.

Untuk memberikan pelayanan yang mumpuni, dibutuhkan perbaikan berkelanjutan agar pengguna jasa mendapatkan pengalaman terbaik. Tidak hanya dalam aspek pelayanan, kepatuhan terhadap regulasi nasional juga menjadi cerminan dari profesionalitas dan kualitas kerja yang tinggi. Penanganan masalah ini melalui pembuatan Courtesy Report, koordinasi dengan Duty Manager, dan pengarahannya ke jalur resmi pengaduan Customer Care menunjukkan komitmen dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa merupakan elemen penting dalam menjaga citra perusahaan sebagai penyedia layanan penerbangan yang terpercaya. Oleh karena itu, peristiwa seperti ini harus menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran agar ke depan dapat ditangani dengan lebih baik dan profesional.

5.1.2 Kesimpulan pada pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On The Job Training* adalah program kurikulum wajib yang harus dilaksanakan sebagai salah satu syarat kelulusan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Melalui *On The Job Training* ini penulis memperoleh pengalaman secara langsung tentang operasional di maskapai sehingga dapat lebih memahami kondisi lapangan serta bagaimana pengambilan langkah yang akan dilakukan apabila terjadi suatu kendala agar dapat menerapkannya dalam dunia kerja yang akan dialami di waktu yang akan datang.

5.2 Saran

5.2.1 Saran pada Bab V

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan Awak Kabin : Perlu dilakukan pelatihan rutin kepada awak kabin agar lebih berhati-hati dalam menangani bagasi kabin milik penumpang.
2. Peningkatan Penanganan Keluhan : Unit layanan perlu meningkatkan sistem penanganan keluhan agar lebih cepat, jelas, dan sesuai prosedur.

5.2.2 Saran pada pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan *On The Job Training*, penulis perlu adanya saran agar pelaksanaan *On The Job Training* selanjutnya dapat diselenggarakan dengan sebaik mungkin :

1. Melakukan evaluasi secara mandiri terkait pengetahuan, pelayanan serta keterampilan sehingga dapat terus meningkatkan kemampuan dan kualitas agar menjadi lebih baik lagi.
2. Pembagian unit *On The Job Training* diharapkan dibagikan di kampus sebelum memulai *On The Job Training* sehingga tepat sasaran sesuai kompetensi.
3. Mempersiapkan diri sebelum terjun langsung bekerja di

industri penerbangan.

4. Percepatan pembuatan PAS Bandara agar kegiatan tidak terhalang dikarenakan PAS Bandara belum jadi.

DAFTAR PUSTAKA

Citilink Indonesia. (2022). *Laporan tahunan 2022 PT Citilink Indonesia*.
<https://www.citilink.co.id>

- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2013). *Business communication: Process and product* (8th ed.). Cengage Learning.
- International Air Transport Association. (2021). *Baggage handling improvement program*. <https://www.iata.org>
- International Civil Aviation Organization. (2020). *Annex 9: Facilitation to the Convention on International Civil Aviation* (15th ed.). ICAO.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009). <https://peraturan.bpk.go.id>

LAMPIRAN



Dokumentasi pembukaan OJT 2



Duty team



Edukasi mengenai aplikasi *Skyspeed*



Mengisi data FEB



Latihan pengisian lembar *loadsheet*



Monitoring *loading* dan *unloading* bagasi



Monitoring proses boarding penumpang



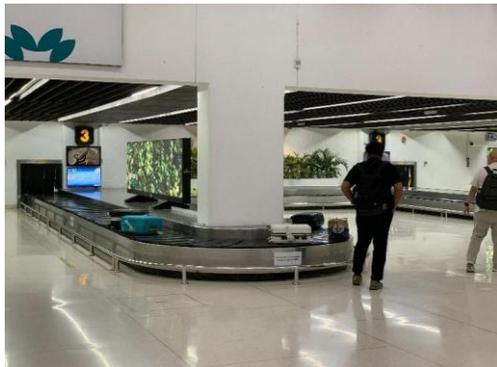
Menempel label bagasi



Edukasi mengenai aplikasi *GoNow*



Area *baggage service*



Monitoring pengambilan bagasi



Monitoring pesawat full GSE

Gambar laptop yang rusak



