

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
PERUBAHAN *GATE* SAAT *BOARDING* PADA MASKAPAI
CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 06 MEI 2025 – 04 JULI 2025**



Disusun Oleh:

SONNA REZCKY ELISABET TAMBA
NIT. 30622098

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

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
PERUBAHAN *GATE* SAAT *BOARDING* PADA MASKAPAI
CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 06 MEI 2025 – 04 JULI 2025**



Disusun Oleh:

SONNA REZCKY ELISABET TAMBA
NIT. 30622098

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

LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP PERUBAHAN
GATE SAAT *BOARDING* PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh :

SONNA REZCKY ELISABET TAMBA

NIT. 30622098

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

Disetujui Oleh:

Supervisor

Dosen Pembimbing



KHAEDIR PEBRIAN, A.Md
NIP. 303303



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

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



KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua



HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252

Sekretaris



FATHURRAHIM
NIP. 301125

Anggota



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



Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji 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 04 Juli 2025 di Pt Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Laporan *On the Job Training* (OJT) 2 ini disusun berdasarkan pengalaman, pengamatan yang penulis peroleh selama menjalani *On the Job Training* (OJT) pada P.T. Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Pada kesempatan ini, penulis ingin 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. Manager Station dan jajaran staff serta karyawan PT Citilink Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai
4. Bapak M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U selaku Dosen Pembimbing yang telah memonitor serta membimbing kami selama melaksanakan *On the Job Training*.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Laporan *On the Job Training* ini;
6. Seluruh rekan-rekan *On the Job Training* (OJT) Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya atas kebersamaan dan kerjasamanya;
7. 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.

Denpasar, Juni 2025



Sonna Rezcky Elisabet Tamba

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1.PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT)	11
BAB 2.PROFIL LOKASI OJT	12
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia	13
2.1.1 Visi PT Citilink Indonesia	14
2.1.2 Misi PT Citilink Indonesia	14
2.1.3 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	15
2.2 Data Umum.....	17
2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia	17
2.2.2 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia	18
2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	19
2.4 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar.....	25
2.4.1 Jadwal Keberangkatan (Departure)	25
2.4.2 Jadwal Kedatangan (Arrival).....	26
BAB 3.TINJAUAN TEORI	26
3.1 Maskapai Penerbangan.....	27
3.2 Penumpang.....	28
3.3 Gate	29
BAB 4.PELAKSANAAN OJT	30
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	30
4.2 Wilayah Kerja.....	30
4.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas On the Job Training (OJT).....	30
4.3.1 Check-In Counter	30
4.3.2 Customer Service.....	33
4.3.3 Lost and Found (Lost Luggage)	33
4.3.4 Boarding Gate	34
4.4 Jadwal	35
4.5 Permasalahan	36

4.6 Penyelesaian Masalah.....	36
BAB 5.PENUTUP	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.1.1 Kesimpulan Permasalahan.....	38
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	38
5.2 Saran	39
5.2.1 Saran Permasalahan On the Job Training	39
5.2.2 Saran Keseluruhan Pelaksanaan On the Job Training	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	42



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar	15
Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink.....	18
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station	19
Gambar 4.1 Jadwal On the Job Training (OJT) Taruna	35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	17
Tabel 2.2 Jadwal Departure Station Denpasar	25
Tabel 2.3 Jadwal Arrival Station Denpasar	26
Tabel 4.1 Label-Label Bagasi	31



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan suatu bentuk penyelenggaraan Pendidikan yang mengaplikasikan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di kampus dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh. *On the Job Training* (OJT) yang dimaksud adalah suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu untuk mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu kegiatan Taruna Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya yang bertujuan untuk memperdalam ilmu lapangan yang telah diberikan secara materi yang tertuang dalam kurikulum Manajemen Transportasi Udara agar mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil, tanggap dan ahli sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Dalam operasionalnya, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan salah satu gerbang utama pariwisata Indonesia, dengan volume penumpang yang tinggi setiap harinya. Dalam konteks ini, keamanan dan kelancaran proses check-in menjadi aspek krusial yang memerlukan perhatian khusus. Aviation Security (Avsec) berperan penting dalam memastikan bahwa setiap penumpang dan barang bawaan yang memasuki area keberangkatan telah melalui pemeriksaan sesuai dengan standar keamanan yang berlaku.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali oleh PT Citilink Indonesia didasari oleh kebutuhan untuk mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan siap menghadapi tantangan operasional di industri penerbangan. Sebagai maskapai berbiaya rendah (LCC) yang merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia, Citilink berkomitmen untuk tetap menjaga standar pelayanan dan keselamatan yang tinggi meskipun menawarkan tarif yang terjangkau

Namun, dalam pelaksanaan operasionalnya di Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, ditemukan permasalahan yang cukup krusial, yakni kurangnya

pemahaman sebagian penumpang terhadap perubahan gate boarding yang terjadi secara mendadak. Gate boarding merupakan elemen penting dalam proses keberangkatan karena menjadi pintu terakhir menuju pesawat. Ketidaksadaran atau keterlambatan penumpang dalam merespons perubahan gate ini dapat menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan boarding, penumpang yang tertinggal di gate sebelumnya, hingga risiko kehilangan penerbangan.

Meskipun pihak bandara dan maskapai telah menyediakan media informasi seperti pengumuman melalui pengeras suara dan tampilan digital pada Flight Information Display System (FIDS), tidak semua penumpang mampu menangkap informasi tersebut secara tepat waktu. Beberapa faktor yang memengaruhi hal ini antara lain kurangnya perhatian terhadap informasi, keterbatasan bahasa, serta kondisi bandara yang padat dan ramai.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan standar keamanan dan pelayanan di bandara, serta mendukung kelancaran operasional maskapai Citilink dalam memberikan layanan terbaik kepada penumpangnya.

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

Maksud dari pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Mengetahui bagaimana teori yang telah dipelajari di kelas dapat diterapkan dalam lingkungan kerja industri penerbangan;
2. Memahami prosedur operasional dan standar keselamatan yang diterapkan dalam manajemen transportasi udara;
3. Mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan untuk bekerja di sektor penerbangan, termasuk komunikasi dan kerja tim;
4. Mengenali tantangan dan permasalahan yang terjadi di dunia kerja serta bagaimana cara mengatasinya secara profesional;
5. Meningkatkan kesiapan dan daya saing mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi *On The Job Training (OJT)*;
2. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di Program Studi Manajemen transportasi Udara;
3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja professional;
4. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan;
5. Mengenal manajemen dan budaya kerja industri penerbangan secara nyata.



BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2025 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia

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

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

2.1.1 Visi PT Citilink Indonesia

"World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia." Yang mempunyai arti menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

Makapai ini menginginkan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa senang dan puas dalam hal pelayanan. Selain itu, maskapai Citilink juga menjadi on time performance nomer 10 terbaik di dunia.

2.1.2 Misi PT Citilink Indonesia

"Improving the quality of people's life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standart through the touch of Indonesian hospitality." Yang artinya meningkatkan kualitas hidup Masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar

internasional serta sentuhan layanan mencirikan keramahtamahan Indonesia.

2.1.3 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur.

Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaats (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas pacu berupa airstrip sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan airstrip ini sebagai Pelabuhan udara Tuban. Tahun 1935 sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij) atau Royal Netherlands Indies Airways mendarat secara rutin di South Bali (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Tahun 1942 South Bali Airstrip dibom oleh Tentara Jepang, yang kemudian dikuasai untuk tempat mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. Airstrip yang rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan Pear Still Plate (sistem plat baja). Lima tahun berikutnya (1942–

1947), airstrip mengalami perubahan. Panjang landas pacu bertambah menjadi 1,2 km dari semula 700 meter. Tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan transceiver kode morse.

Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landas pacu ke arah barat yang semula 1,2 km menjadi 2,7 km dengan overrun 2×100 meter. Proyek yang berlangsung tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses reklamasi pantai sejauh 1,5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari– Tabanan. Seiring selesainya temporary terminal dan runway pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Namabandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan namadari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Bali International Airport Ngurah Rai). Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa catering, dan gedung serba guna.

2.2 Data Umum

2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/ komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk
	menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/ mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
Jumlah Pegawai Station Denpasar	48 Pegawai

Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600: 7 unit Freighter B737-500: 1 unit
Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB- HLP- UPG-KJT-LBJ Rute Internasional: DPS-DIL-PER

2.2.2 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia

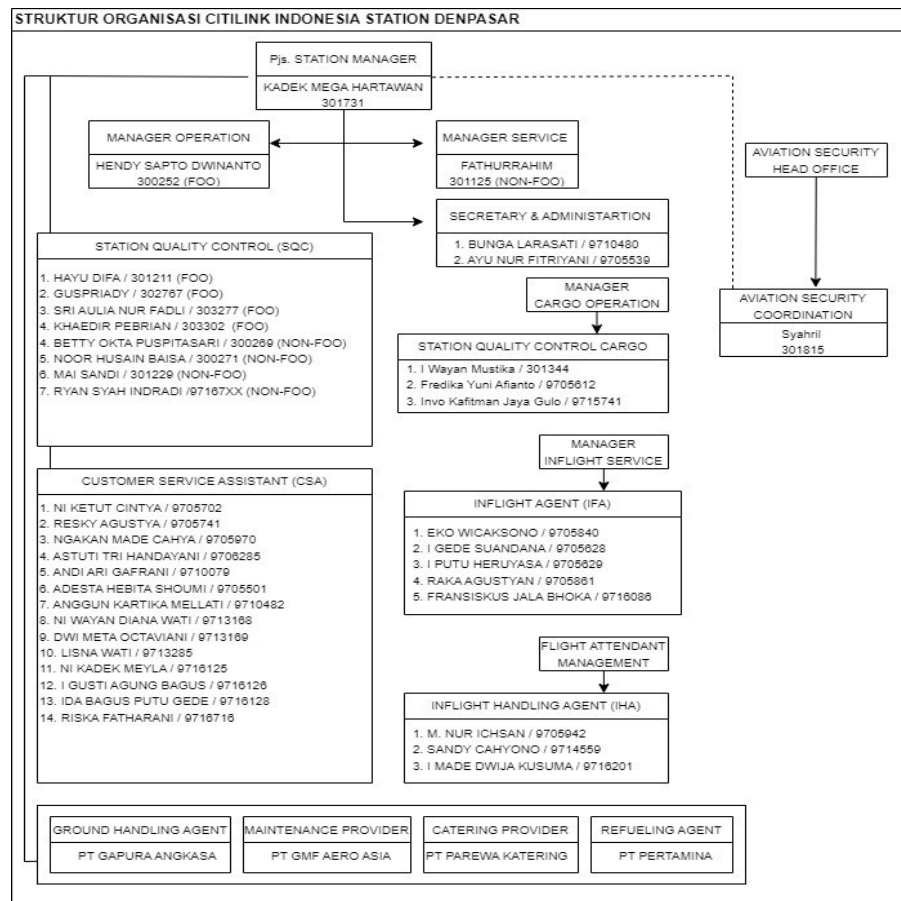


Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink

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

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

2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station

Tugas dan tanggung jawab setiap bidang adalah sebagai berikut:

1. *Station Manager*

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

Fungsi:

- Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal serta unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja dan agen penjualan
- Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar

Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.

- c. Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan Ground Handling, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- d. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak- pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- e. Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun

Tanggung Jawab:

- a. Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
- b. Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
- c. Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
- d. Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan Ground handling.
- e. Station Manager melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
- f. Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
- g. Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
- h. Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana Ground Handling.
- i. Memastikan bahwa Ground Handling dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:

- (1) Memastikan pelaksanaan semua operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional.
- (2) Memastikan kepatuhan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, Safety Management System (SMS), dan manajemen resiko operasi penerbangan.
- (3) Untuk mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi.
- (4) Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
- (5) Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan Supplement AIP.
- (6) Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi.
- (7) Menerapkan standar strategi management resiko
- (8) Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.
- (9) Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan charter dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.
- (10) Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc, atau penilaian rute.
- (11) Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap Tingkat risiko yang signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan ground operation.

3. Manager Service

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

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

4. *Station Quality Control (SQC)*

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

5. *Flight Operation Officer (FOO)*

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

Tugas dan tanggung Jawab:

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

ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil

10. Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:

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

11. Mematuhi ACL dan OPSPEC.

6. Customer Service Agent

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

Inti dari customer service adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan. Dalam setiap interaksi dengan pelanggan, customer service memiliki peran yang penting dalam menjaga hubungan yang baik dan membangun kepercayaan. Mulai dari memberikan informasi produk yang jelas hingga menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efisien, tugas customer service sangatlah beragam dan membutuhkan keterampilan komunikasi dan empati yang tinggi.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- a. Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan: Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
- b. Memberikan Dukungan Teknis: Memberikan bantuan teknis terkait dengan refund atau reschedule.
- c. Memfasilitasi Transaksi: Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau pembayaran ticketing.

- d. Menyediakan Informasi Produk: Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh Citilink (Meal in Seat, Green Zone Seat, ticketing, Extra Baggage
- e. Mengumpulkan Umpan Balik: Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.
- f. Mengonfirmasikan pembatalan penerbangan atau alur penerbangan transit kepada calon penumpang
- g. Mengatur alur antrian di check in counter serta membantu penumpang dalam proses check in online agar antrian tidak memanjang.

2.4 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar

2.4.1 Jadwal Keberangkatan (Departure)

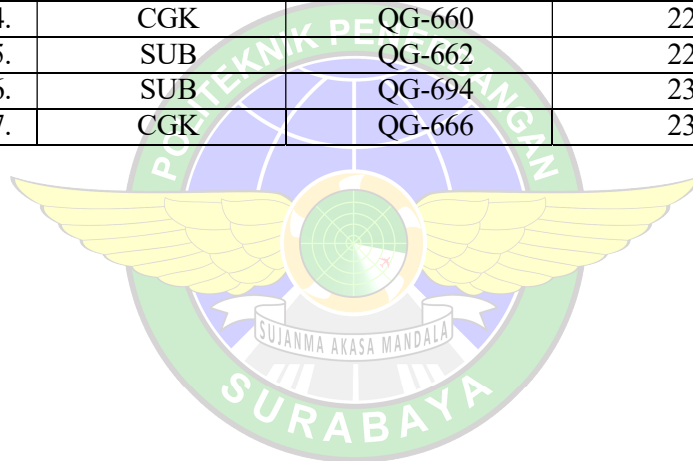
Tabel 2.2 Jadwal Departure Station Denpasar

No	Rute	Flight Number	STD/STA
1.	DPS-SUB	QG-661	06:55/06:55
2.	DPS-CGK	QG-663	07:30/08:25
3.	DPS-DIL	QG-500	09:30/12:20
4.	DPS-LOP	QG-1672	11:35/12:25
5.	DPS-CGK	QG-667	12:15/12:05
6.	DPS-LOP	QG-1670	14:25/15:15
7.	DPS-SUB	QG-699	14:30/14:35
8.	DPS-CGK	QG-685	14:50/15:50
9.	DPS-CGK	QG-683	15:35/16:35
10.	DPS-HLP	QG-195	16:00/16:50
11.	DPS-SUB	QG-669	17:15/17:25
12.	DPS-CGK	QG-687	19:05/20:05
13.	DPS UPG	QG-342	21:00/22:20
14.	DPS-CGK	QG-9691	21:15/22:10
15.	DPS-SUB	QG-695	21:40/22:40
16.	DPS-CGK	QG-691	22:40/23:35
17.	DPS-PER	QG-554	23:00/02:50
18.	DPS-CGK	QG-689	23:25/00:20

2.4.2 Jadwal Kedatangan (Arrival)

Tabel 2.3 Jadwal Arrival Station Denpasar

No	From	Flight Number	STA
1.	UPG	QG-343	6:50
2.	CGK	QG-680	8:05
3.	CGK	QG-682	10:55
4.	PER	QG-555	11:15
5.	LOP	QG-1671	13:45
6.	SUB	QG-698	13:45
7.	DIL	QG-501	14:10
8.	CGK	QG-686	14:35
9.	SUB	QG-668	15:20
10.	LOP	QG-1673	16:35
11.	CGK	QG-688	18:30
12.	HLP	QG-194	20:20
13.	CGK	QG-684	22:00
14.	CGK	QG-660	22:05
15.	SUB	QG-662	22:55
16.	SUB	QG-694	23:25
17.	CGK	QG-666	23:30



BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

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

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

3.2. Penumpang

Dalam undang-undang pengangkutan dipakai istilah penumpang untuk pengangkutan orang tetapi rumusan mengenai penumpang secara umum tidak diatur dan dalam Undang-undang No.15 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tidak dijumpai rumusan pasal mengenai pengguna jasa. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, Taufik Soekarno berpendapat bahwa penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut. “Sedangkan menurut Zainal Amsah, pengertian penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api.

Pengertian penumpang diatas jika dikaitkan dengan penumpang angkutan udara, menurut Suherman E. Adi, menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (schedule) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Sedangkan “menurut Hartono H. Soeprapto, penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan, penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan. Dan berdasarkan draft convention September 1964 pernah dirumuskan tentang definisi penumpang di mana disebutkan bahwa penumpang adalah setiap orang yang diangkut dalam pesawat udara, kecuali orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara atau pramugari. Berikutnya “menurut Achmad Iskan penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan. Penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan.

Dari pengertian penumpang diatas dapat penulis simpulkan pengertian penumpang angkutan udara adalah setiap orang yang diangkut menggunakan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban, dimana penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan atau terminal tujuan. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut.

1. Penumpang Domestik, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu kota ke kota lain dalam satu wilayah atau Negara.
2. Penumpang Internasional, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari satu Negara ke Negara lain.

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

1. Penumpang Biasa, yakni penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.
2. Penumpang Khusus, yakni penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status social ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan.

3.3 Gate

Gate merupakan sebuah area atau titik keberangkatan di bandara yang menjadi tempat penumpang menunggu sebelum naik ke pesawat. Gate biasanya terletak di terminal keberangkatan dan dilengkapi dengan fasilitas seperti ruang tunggu, kursi, informasi penerbangan, hingga petugas yang membantu proses boarding. Setiap penerbangan memiliki gate tertentu yang telah ditentukan oleh pihak maskapai dan pengelola bandara, yang berfungsi untuk mengatur alur keberangkatan agar lebih tertib dan efisien. Informasi mengenai nomor gate biasanya tercantum pada boarding pass dan layar informasi penerbangan, sehingga penumpang perlu memperhatikannya agar tidak tertinggal pesawat, terutama jika terjadi perubahan gate secara mendadak.

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

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

Ruang lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna/i DIII Manajemen Transportasi Udara (MTU) VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berikut unit kerjanya antara lain meliputi:

1. *Check-in Counter*
2. *Boarding Gate*
3. *Lost Luggage*
4. *Customer Service*

4.2 Wilayah Kerja

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berlokasi di Jl. Airport Ngurah Rai, Kabupaten Badung, Bali 80361

4.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas *On the Job Training* (OJT)

4.3.1 Check-In Counter

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

Setiap penumpang akan mendapatkan free baggage sebesar 20kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, penumpang hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas *check-in counter* akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat free bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus

memiliki berat tidak lebih dari 7kg dengan volume yang ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai dangerous good, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous good sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*). Adapun beberapa jenis label dan tag dari petugas counter check in yang dilekatkan pada bagasi penumpang yaitu:

Tabel 4.1 Label-Label Bagasi

No	Gambar	Nama Label
1.		Door Side (priority baggage)
2.		Transit
3.		Claim Tag Bagasi Grup
4.		Up

5.		Fragile
6.		Extra baggage
7.		Cabin Baggage
8.		Bullet Case
9.		Uncompained Minor
10.		Boarding Pass Penumpang

4.3.2 Customer Service

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

- a. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- b. Antara 72 jam sampai 48 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- c. Antara 48 jam sampai 24 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- d. Antara 24 jam sampai 12 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- e. Antara 12 jam sampai 4 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- f. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- g. Penumpang bayi sampai 0 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

4.3.3 Lost and Found (Lost Luggage)

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

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

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

4.3.4 Boarding Gate

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

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

Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan sweeping

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

Jadwal kegiatan On the Job Training (OJT) pada Bandar Udara Internasional
I Gusti Ngurah Rai

[illegible]

Gambar 4.1 Jadwal On the Job Training (OJT) Taruna

4.5 Permasalahan

PT. Citilink Indonesia merupakan maskapai yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional. Dalam operasional penerbangan, terutama pada maskapai Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, terdapat permasalahan yang cukup krusial berkaitan dengan kurangnya pemahaman penumpang terhadap perubahan gate boarding yang terjadi secara mendadak.

Gate boarding merupakan salah satu elemen penting dalam proses keberangkatan penumpang karena menjadi titik akhir menuju pesawat sebelum lepas landas. Namun, dalam praktiknya, perubahan gate sering kali tidak direspons dengan baik oleh sebagian penumpang, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman, perhatian, ataupun keterlambatan dalam menerima informasi tersebut. Meskipun pihak bandara dan maskapai telah menyediakan media penyampaian informasi seperti announcement melalui pengeras suara dan tampilan digital di FIDS (Flight Information Display System), tidak semua penumpang memahami atau menyadari perubahan yang terjadi.

faktor yang memengaruhi hal ini antara lain kurangnya perhatian penumpang terhadap pengumuman, keterbatasan bahasa, dan kepadatan bandara. Dampak dari kondisi ini adalah terjadinya keterlambatan dalam proses boarding, penumpang yang tertinggal di gate sebelumnya, bahkan hingga potensi kehilangan penerbangan. Permasalahan ini mencerminkan pentingnya peningkatan strategi komunikasi dan pelayanan langsung kepada penumpang untuk meminimalkan kebingungan serta menjaga kelancaran operasional penerbangan secara keseluruhan.

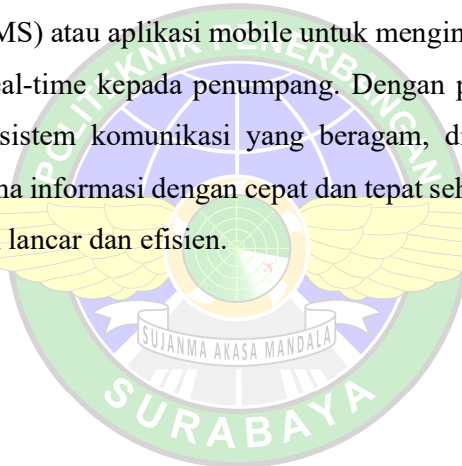
4.6 Penyelesaian Masalah

Perlu adanya penyelesaian masalah yang relevan untuk menindak lanjuti permasalahan yang terdapat di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, sehingga tercapainya upaya yang dikehendaki untuk memecahkan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya. Dari permasalahan tersebut, dapat dilakukan penyelesaian sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi permasalahan kurangnya pemahaman penumpang terhadap perubahan gate boarding secara mendadak, diperlukan upaya yang lebih optimal dalam penyampaian informasi serta peningkatan peran aktif

petugas maskapai di area keberangkatan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menambah jumlah personel yang bertugas di area ruang tunggu dan gate, khususnya pada jam-jam padat keberangkatan, agar dapat memberikan informasi secara langsung kepada penumpang terkait perubahan gate.

2. Selain itu, petugas dapat melakukan pengecekan rutin ke area gate lama untuk memastikan tidak ada penumpang yang tertinggal informasi.
3. Penyampaian informasi melalui pengeras suara juga perlu dilakukan secara berulang dengan bahasa yang mudah dimengerti serta volume yang cukup jelas di seluruh area keberangkatan.
4. Pihak maskapai juga disarankan untuk menggunakan media digital seperti pesan teks (SMS) atau aplikasi mobile untuk menginformasikan perubahan gate secara real-time kepada penumpang. Dengan pendekatan yang lebih proaktif dan sistem komunikasi yang beragam, diharapkan penumpang dapat menerima informasi dengan cepat dan tepat sehingga proses boarding dapat berjalan lancar dan efisien.



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis selama kegiatan On the Job Training (OJT) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman penumpang terhadap perubahan gate boarding secara mendadak masih menjadi salah satu permasalahan yang cukup sering terjadi dalam operasional maskapai Citilink. Meskipun informasi perubahan gate telah disampaikan melalui media digital seperti layar informasi penerbangan (FIDS) dan pengumuman melalui pengeras suara, tidak semua penumpang menerima atau memperhatikan informasi tersebut dengan baik. Hal ini berdampak pada keterlambatan penumpang menuju gate yang baru, bahkan berisiko tertinggal penerbangan. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya kesadaran dan kewaspadaan dari pihak penumpang sendiri untuk secara aktif memperhatikan segala bentuk informasi keberangkatan, baik secara visual maupun audio, selama berada di lingkungan bandara.

Oleh karena itu, penumpang diharapkan dapat lebih proaktif dengan secara rutin memantau layar informasi keberangkatan, mendengarkan pengumuman yang disampaikan, dan memperhatikan kondisi sekitar, khususnya ketika berada di area boarding. Kesadaran ini penting sebagai bentuk tanggung jawab pribadi dalam mengikuti prosedur keberangkatan yang berlaku. Di sisi lain, maskapai dan pihak bandara juga diharapkan dapat terus meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dengan pendekatan yang lebih interaktif dan mudah dipahami oleh seluruh kalangan penumpang. Dengan kerja sama antara penumpang, maskapai, dan pengelola bandara, maka proses boarding dapat berjalan lebih lancar, aman, dan tepat waktu.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training*

On The Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping

itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kami sudah sangat terbantu dengan adanya kegiatan OJT ini. Personel di PT Citilink Indonesia Station Denpasar sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan OJT dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya. Jadi kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam pelaksanaan OJT. Para Pegawai dan Staff sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Permasalahan On the Job Training

Saran terhadap permasalahan yang penulis temukan dalam kegiatan On the Job Training sebagai berikut:

1. Untuk pihak pengelola bandara, perlu dilakukan peningkatan efektivitas media informasi, seperti dengan memperjelas tampilan FIDS (Flight Information Display System), menambah frekuensi pengumuman perubahan gate, serta memperluas jangkauan suara pengeras agar terdengar jelas di seluruh area boarding. Informasi juga sebaiknya disampaikan dalam dua bahasa (Indonesia dan Inggris) untuk menjangkau penumpang internasional.
2. Untuk penumpang, diharapkan agar lebih proaktif dalam memperhatikan informasi keberangkatan dengan rutin melihat layar informasi, mendengarkan pengumuman, dan menanyakan langsung kepada petugas apabila terdapat ketidakjelasan. Penumpang juga harus selalu waspada terhadap kemungkinan adanya perubahan jadwal atau gate boarding, terutama saat berada di ruang tunggu.

Dengan adanya kolaborasi antara maskapai, pengelola bandara, dan kesadaran penumpang, maka permasalahan terkait perubahan gate dapat diminimalisir sehingga proses keberangkatan dapat berjalan lebih lancar, efisien, dan nyaman bagi semua pihak.

5.2.2 Saran Keseluruhan Pelaksanaan *On the Job Training*

Agar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dapat berjalan dengan maksimal, hendaknya setiap taruna/i membawa bekal ilmu yang telah didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya, sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) selanjutnya antara lain:

1. Pentingnya mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam bekerja agar tidak kesulitan untuk melaksanakan tugas sesuai unit masing-masing.
2. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih belum dipahami saat dilapangan
3. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tiap taruna/i harus aktif dalam melaksanakan tugas koordinasi agar dapat terbiasa saat memasuki dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman *On the Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Tinjauan Perusahaan Penerbangan*. In 9789794082300 9794082309 (Ed.),
- F.X Widadi, A. S. (2001). *Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang*. 07.
- Horonjeff & McKelvey. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*. International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodromes - Volume I – Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July).
- Kementerian Perhubungan. (2021). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 99 TAHUN 2021 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA*.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- Menteri Perhubungan. (2018). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 21 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya*. In *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 32 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya* (pp. 1–24).
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1999). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara* (Issue 2017). Pemerintah Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. Standar Nasional Pendidikan*, 37.
- PM 33 Tahun 2021. (2021). *Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara*.
- PM 185 Tahun 2015. (2015). *Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL*.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan* (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Presiden Republik Indonesia. (2012). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI*.
- PT Citilink Indonesia. (2021). *STEADYING THE SHIP : MODERN AIRLINE PEMANTAPAN LANGKAH PERUSAHAAN : Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab. Annual Report Edisi 2021*, 1–343
- PT Citilink Indonesia. (2022). *Citilink Operating Manual Part A (OM-A)*. PT Citilink Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran A. Foto Kegiatan On The Job Training

1. Di Unit Counter Check-in



2. Di Unit Lost Luggage



3. Di Unit Boarding Gate



4. Di Unit Customer Service

