

**PENANGANAN CITILINK INDONESIA STATION
HALIM PERDANA KUSUMA TERHADAP BAGGAGE
HANDLING IRREGULARITY DI AREA BAGGAGE SERVICE
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh :

VEREL JOUSTIKA ABDUL RAHMAN
NIT. 30622099

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

**PENANGANAN CITILINK INDONESIA STATION
HALIM PERDANA KUSUMA TERHADAP *BAGGAGE
HANDLING IRREGULARITY* DI AREA *BAGGAGE SERVICE*
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



Disusun Oleh :

**VEREL JOUSTIKA ABDUL RAHMAN
NIT. 30622099**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENANGANAN CITILINK INDONESIA STATION
HALIM PERDANA KUSUMA TERHADAP *BAGGAGE*
HANDLING IRREGULARITY DI AREA *BAGGAGE SERVICE*

Oleh :

VEREL JOUSTIKA ABDUL RAHMAN
NIT. 30622099

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

Disetujui oleh:

Manager Operasi



DIMAS ENGGARISTIANTO
NIP. 304215

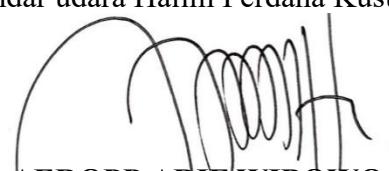
Dosen Pembimbing



PARAMITA D N, S.ST, MS. ASM
NIP. 19890102 201012 2 006

Mengetahui,

Station Manager Citilink Indonesia
Station Bandar udara Halim Perdana Kusuma Jakarta



AEROPP ARIF WIBOWO
NIP. 300238

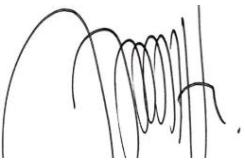
LEMBAR PENGESAHAN

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

Oleh :

VEREL JOUSTIKA ABDUL RAHMAN
NIT. 30622099

Tim Penguji :

Ketua

AEROPP ARIF
WIBOWO
NIP. 300238

Sekretaris

DIMAS
ENGGARISTIANTO
NIP. 304215

Anggota

PARAMITA D N, S.ST. MS.
ASM
NIP. 19890102 201012 2 006

Mengetahui,
Ketua Program Studi



LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya. Laporan *On the Job Training (OJT)* yang dilaksanakan di Bandar Udara Halim Perdanakusuma ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan *On the Job Training (OJT)* ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (*daily work*) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggungjawabnya selama melaksanakan *On the Job Training (OJT)* yang wajib disusun oleh taruna yang melaksanakan *On the Job Training (OJT)* dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

Kegiatan *On the Job Training (OJT)* ini dapat terlaksana tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* dengan baik dan baik. Oleh karena itu, tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayahanda Yopie, ibunda Nurami yang telah memberikan motivasi dan kasih sayang dan didukung juga keluarga saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa selama mengikuti kegiatan *On the Job Training (OJT)*;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya, beserta manajemen;
3. Bapak Aeropp Arif Wibowo, selaku Kepala Station Manager Class A;
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara;
5. Mbak Paramita Dwi N, S.ST. MS. ASM. selaku dosen pembimbing kegiatan *On the Job Training*;
6. Bapak Dimas Enggaristianto selaku Supervisor;
7. Pada Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Teman-teman *On the Job Training* yang saling mendukung dan berbagi, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak turut membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan *On the Job Training (OJT)* ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan kegiatan *On the Job Training (OJT)* ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 30 Juni 2025

Verel Joustika A.R
NIT. 30622099

DAFTAR ISI

PENANGANAN CITILINK INDONESIA STATION HALIM PERDANA KUSUMA TERHADAP <i>BAGGAGE HANDLING IRREGULARITY</i> DI AREA <i>BAGGAGE SERVICE</i> LAPORAN <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Maksud dan Manfaat.....	12
BAB II PROFIL LOKASI OJT.....	13
2.1 Sejarah Singkat.....	13
2.1.1 Sejarah Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	13
2.1.2 PT. Citilink Indonesia.....	15
2.2 Data Umum	18
2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia	19
2.4 Struktur Organisasi.....	19
2.5 Visi dan Misi	19
2.6 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia	20
2.7 Jenis Armada	22
2.8 Kebijakan Perusahaan	22
BAB III TEORI PENUNJANG	27
3.1 <i>Baggage Handling Irregularities</i>	27
BAB IV PELAKSANAAN OJT.....	32
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	32
4.1.1 <i>Flight Operation Office (FLOP)</i>	32
4.1.2 <i>Customer Service (CS)</i>	33
4.1.3 <i>Drop Baggage</i>	34
4.1.4 <i>Boarding Gate</i>	35
4.1.5 <i>Baggage Service</i>	36

4.2	Jadwal Pelaksaan On the Job Training (OJT)	37
4.3	Permasalahan Dalam On the Job Training (OJT)	38
4.4	Penyelesaian Masalah On the Job Training (OJT)	39
	BAB V PENUTUP	40
5.1	Kesimpulan	40
	5.1.1 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>.....	40
	5.1.2 Kesimpulan terhadap BAB IV.....	40
5.2	Saran.....	41
	5.2.1 Saran Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>	41
	5.2.2 Saran terhadap BAB IV	41
	DAFTAR PUSTAKA.....	42
	LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	13
Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	14
Gambar 2. 3 Logo Citilink	16
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Citilink Halim Perdanakusuma Jakarta	19
Gambar 4. 1 Jadwal Dinas <i>On the Job Training</i>	38
Gambar 4. 2 Bagasi yang tertinggal.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink.....	18
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink	19
Tabel 2. 3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu bentuk konkret pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, yang mencakup aspek Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pemahaman taruna terhadap ruang lingkup profesi sesuai bidang keahliannya, sehingga mampu membentuk karakter individu yang profesional dan siap bersaing di dunia kerja. Dalam konteks kekinian, dinamika global memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penyediaan dan pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia. Peningkatan laju pertumbuhan ekonomi serta jumlah penduduk yang terus bertambah mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi udara. Sejalan dengan hal tersebut, industri penerbangan nasional menunjukkan perkembangan yang pesat, baik melalui optimalisasi infrastruktur bandara yang telah ada maupun melalui pembangunan dan pengembangan bandara baru di berbagai wilayah Indonesia.

Salah satu program studi yang diselenggarakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Program ini dirancang untuk menghasilkan tenaga profesional yang memiliki kompetensi dalam bidang Operasi Bandar Udara dan mampu bersaing di industri penerbangan. Taruna yang menempuh program studi ini dibekali dengan landasan pengetahuan teoretis serta keterampilan praktis yang diperlukan dalam pelaksanaan dan pengelolaan operasional bandar udara. Salah satu komponen esensial dalam kurikulum pendidikan ini adalah pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*, yang merupakan kewajiban bagi taruna pada semester V dan VI. Kegiatan *On the Job Training (OJT)* dilaksanakan langsung di lingkungan bandar udara sebagai wadah untuk mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses pembelajaran di kelas. Melalui pelatihan ini, taruna diharapkan mampu

mentransformasikan teori ke dalam praktik nyata, memperluas wawasan profesional, serta memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai ruang lingkup kerja sesuai bidang keahlian masing-masing.

Perkembangan industri penerbangan tidak dapat dilepaskan dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Masyarakat semakin memilih moda transportasi ini untuk berbagai keperluan, seperti perjalanan bisnis, kegiatan pariwisata, maupun kebutuhan lainnya. Dalam praktiknya, terdapat dua kategori utama penerbangan, yaitu penerbangan komersial dan nonkomersial. Penerbangan komersial merujuk pada layanan transportasi udara yang mengenakan tarif kepada pengguna jasa, sedangkan penerbangan nonkomersial merupakan kegiatan penerbangan yang tidak diperkenankan digunakan untuk pengangkutan berbayar, penyewaan, ataupun kompensasi dalam bentuk apa pun, kecuali telah memperoleh izin khusus dari Kementerian Perhubungan. Aspek keselamatan penerbangan menjadi faktor yang sangat fundamental dalam industri ini. Pemerintah memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan tersebut, antara lain melalui proses sertifikasi pesawat dan pengembangan infrastruktur transportasi udara. Dengan demikian, dibutuhkan upaya konkret untuk meningkatkan mutu, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja yang tinggi dari sumber daya manusia yang terlibat dalam sektor penerbangan.

Melalui pelaksanaan program *On the Job Training (OJT)*, taruna/i diharapkan mampu mengintegrasikan pengetahuan teoretis yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung. Selain berfungsi sebagai sarana penerapan ilmu, program ini juga dirancang untuk membekali taruna/i dengan kemampuan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di lapangan. *On the Job Training (OJT)* merupakan salah satu metode pelatihan yang strategis dalam mempersiapkan taruna/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara agar memiliki kompetensi manajerial yang tinggi, serta tanggung jawab dalam aspek pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan. Dengan demikian, diharapkan para taruna/i dapat mengaktualisasikan pengalaman

yang diperoleh selama *On the Job Training (OJT)* sebagai bekal berharga untuk menghadapi dinamika dunia kerja, khususnya di lingkungan instansi yang bergerak di sektor penerbangan.

1.2 Maksud dan Manfaat

Adapun maksud pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* oleh taruna/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara adalah sebagai berikut :

1. Mempraktekkan teori yang telah diperoleh selama di kampus;
2. Mengetahui keadaan dunia kerja sesungguhnya yang dinamis;
3. Memahami cara pandang dan menyikapi diri untuk dunia kerja yang sesungguhnya;
4. Mengetahui secara langsung pemanfaatan dan penggunaan teknologi terapan di dunia kerja;
5. Membina hubungan baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan lembaga instansi lainnya.

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* oleh taruna/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara adalah sebagai berikut:

1. Memahami tugas dan tanggung jawab operasional bandar udara;
2. Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang dapat meningkatkan daya saing;
3. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On the Job Training (OJT)*;
4. Menciptakan lulusan transportasi udara menjadi tenaga kerja yang mampu bekerja sama dalam tim serta membangun komunikasi yang baik antar unit kerja pada saat terjun pada dunia kerja;
5. Memahami budaya kerja, etika dalam bekerja, dan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri penerbangan.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

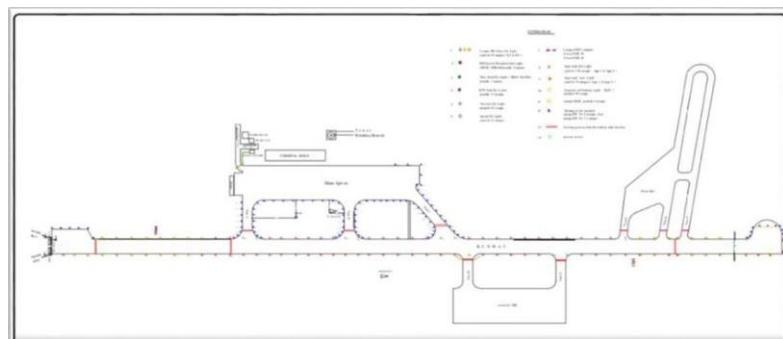
2.1.1 Sejarah Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan salah satu bandara utama yang terletak di Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia. Penamaan bandara ini merupakan bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional yang berjasa besar dalam sejarah perjuangan kemerdekaan Indonesia. Halim Perdanakusuma dikenal sebagai perintis Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) yang gugur dalam misi diplomatik dan kemanusiaan ke Malaysia pada tahun 1947. Keberanian dan pengabdiannya menjadikannya simbol dedikasi dan pengorbanan dalam dunia kedirgantaraan Indonesia. Saat ini, Bandara Halim Perdanakusuma melayani penerbangan domestik terbatas, penerbangan militer, serta menjadi basis beberapa maskapai niaga dan VIP, sekaligus memiliki nilai sejarah tinggi dalam perkembangan penerbangan nasional.



Gambar 2. 1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta
Sumber: *Google*

Lahan yang digunakan untuk pembangunan Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma awalnya merupakan wilayah strategis militer yang dimanfaatkan sejak masa penjajahan Belanda dan Jepang. Pembangunan fasilitas penerbangan dimulai pada masa pendudukan Jepang, kemudian dikembangkan lebih lanjut pascakemerdekaan. Bandara ini awalnya dikenal dengan nama Lapangan Terbang Cililitan. Pada tahun 1952, namanya diubah menjadi “Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma” sebagai bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional dan perintis Angkatan Udara Republik Indonesia yang gugur dalam tugas kenegaraan. Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memiliki kode IATA yaitu HLP dan kode ICAO yaitu WIHH, serta dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan PT Angkasa Pura Indonesia. Terletak pada ketinggian sekitar 25 meter di atas permukaan laut (mdpl), bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter dengan lebar 45 meter, yang mampu menampung pesawat berukuran sedang seperti Boeing 737 dan Airbus A320.



Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta
Sumber: *Google*

Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani berbagai rute penerbangan domestik, terutama menghubungkan Jakarta dengan sejumlah kota besar di Indonesia, seperti Yogyakarta (Bandara YIA), Malang (Bandara Abdulrachman Saleh), Surabaya

(Bandara Juanda), Bali (Bandara I Gusti Ngurah Rai), dan Medan (Bandara Kualanamu). Beberapa maskapai yang beroperasi di bandara ini antara lain Citilink, Batik Air, Garuda Indonesia, Pelita, Fly Jaya, Susi Air, penerbangan VIP dan militer. Sebagai salah satu bandara utama di ibu kota, Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas nasional, pelayanan penerbangan kenegaraan, serta menjadi bagian penting dalam sistem transportasi udara domestik di Indonesia.

2.1.2 PT. Citilink Indonesia

Perusahaan penerbangan merupakan entitas usaha yang dapat dimiliki oleh pihak swasta maupun pemerintah dan memiliki fokus utama dalam menyediakan layanan angkutan udara bagi masyarakat. Layanan ini dapat diselenggarakan secara berjadwal (*scheduled service*) maupun tidak berjadwal (*non-scheduled service*) sebagaimana dijelaskan oleh R.S. Damardjati (2001). Sementara itu, F.X. Widadi dan A. Suwarno (2001:07) menyatakan bahwa perusahaan penerbangan, atau sering disebut *airlines*, adalah perusahaan yang bertugas untuk menerbitkan dokumen penerbangan guna mengangkut penumpang beserta bagasi, barang kiriman (*cargo*), serta benda pos (*mail*) melalui moda transportasi udara.

Berdasarkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan udara dan bertanggung jawab dalam pengoperasian pesawat untuk mengangkut penumpang maupun kargo. Perusahaan ini juga memiliki wewenang untuk mengeluarkan dokumen penerbangan resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan transportasi udara secara terorganisir dan sistematis menuju destinasi tertentu. Citilink telah mencatat pertumbuhan yang sangat pesat sebagai salah satu maskapai

penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) di Indonesia sejak tahun 2011, khususnya setelah mengoperasikan pesawat Airbus A320 pertamanya dan memulai strategi ekspansi agresif. Langkah ini merupakan bagian dari inisiatif grup Garuda Indonesia untuk meningkatkan daya saing dalam pasar perjalanan dengan segmen tarif rendah (*budget traveler*).



Gambar 2. 3 Logo Citilink
Sumber : www.citilink.co.id

Secara hukum, PT Citilink Indonesia didirikan sebagai anak perusahaan Garuda Indonesia berdasarkan Akta Notaris Natakusumah Nomor 01 tanggal 6 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian perusahaan ini telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Pada saat pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri dari 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan 33% milik PT Aerowisata. Pada mulanya, operasional Citilink masih berada di bawah pengelolaan Unit Strategis Bisnis (SBU) Citilink milik Garuda Indonesia, menggunakan sertifikat operator penerbangan (AOC) serta nomor penerbangan milik Garuda. Skema ini berlangsung hingga akhirnya Citilink beroperasi secara mandiri sejak Mei 2011.

Sejalan dengan perubahan yang tercatat dalam Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai penyesuaian setoran modal, serta Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan modal tambahan berupa pesawat terbang, struktur kepemilikan saham Citilink mengalami perubahan menjadi 94,3% dimiliki oleh Garuda

Indonesia dan 5,7% oleh Aerowisata. Setelah memperoleh izin usaha penerbangan (SIUAU/NB-027) pada tanggal 27 Januari 2012, serta sertifikat operator penerbangan (AOC 121-046) pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012. Pada saat itu, Citilink resmi menggunakan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan *call sign* "Supergreen". Sebagai bagian dari Garuda Indonesia *Group*, Citilink berfokus pada layanan penerbangan yang menghubungkan berbagai kota, dengan sistem operasional yang mengutamakan efisiensi dan tarif rendah.

Dengan basis operasional yang terletak di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah berhasil mengembangkan jaringan penerbangannya secara signifikan. Maskapai ini melayani lebih dari 100 rute penerbangan yang mencakup 47 destinasi, termasuk kota-kota besar di Indonesia seperti 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, dan Samarinda. Selain rute domestik, Citilink juga mengoperasikan sejumlah penerbangan internasional ke beberapa negara, antara lain Timor Leste, Malaysia, Tiongkok, Australia, serta Arab Saudi dengan tujuan Jeddah. Ekspansi ini menunjukkan komitmen Citilink dalam memperluas konektivitas udara serta memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat domestik maupun internasional.

Sebagai wujud nyata dari komitmen Citilink dalam meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, maskapai ini telah menerima berbagai penghargaan bergengsi sebagai bentuk pengakuan atas pencapaianannya. Pada tahun 2017, Citilink dianugerahi penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta

Transportation Safety Management Award oleh Kementerian Perhubungan. Capaian ini dilanjutkan dengan akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri penerbangan global, *SKYTRAX*, yang diperoleh selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink juga menerima *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2018, serta meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience Association (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink kembali mendapatkan pengakuan internasional melalui *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*. Berbagai pencapaian ini mencerminkan dedikasi Citilink dalam menjaga standar keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari *pre, in*, hingga *post-flight* 7 dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink

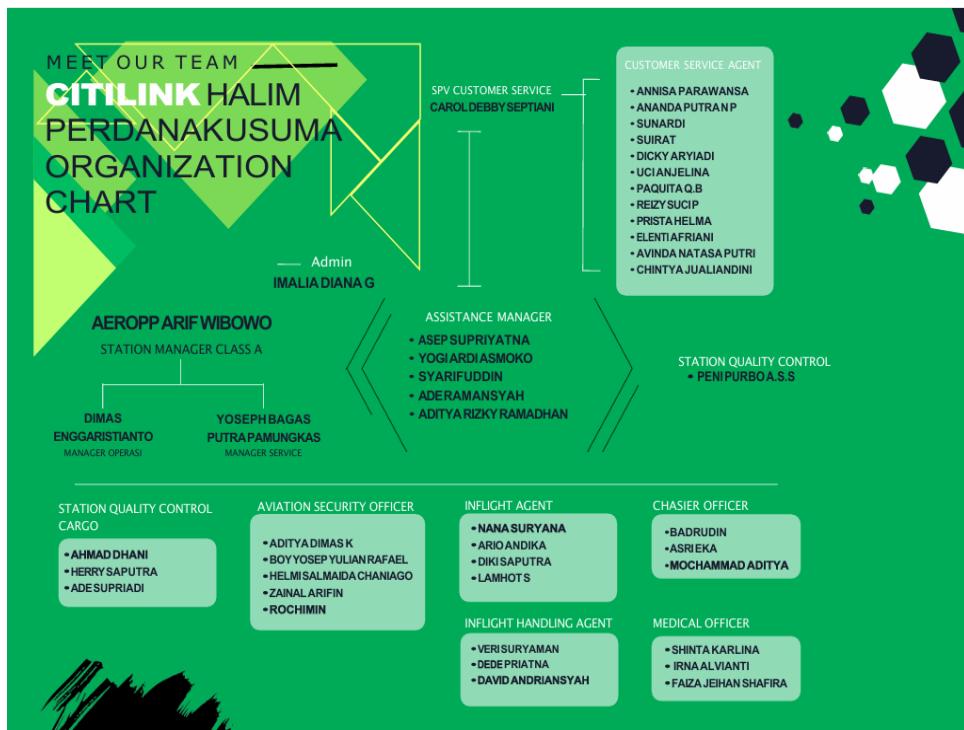
DATA UMUM PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72 600, B737 Classic, dan Freighter B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink

PROFIL PERUSAHAAN PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia (Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma)
Alamat	Jl. Halim Perdana Kusuma No.1, RW.9, Halim Perdana Kusumah, Kec. Makasar Kota Jakarta Timur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Nomor Telepon	+62 804 108 0808
Website	www.citilink.co.id

2.4 Struktur Organisasi



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Citilink Halim Perdanakusuma Jakarta
Sumber: Citilink Halim Perdanakusuma Jakarta

2.5 Visi dan Misi

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 kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.

2.6 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia senantiasa berupaya memberikan berbagai bentuk layanan guna menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepuasan penumpang selama melakukan perjalanan udara. Dalam operasionalnya, struktur unit kerja pelayanan penumpang dibagi ke dalam empat bidang utama yang menjadi fokus pelaksanaan layanan secara terpadu dan profesional. Pembagian ini ditujukan untuk memastikan setiap aspek pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar keselamatan serta kenyamanan yang telah ditetapkan, diantaranya :

1. *Passenger Handling*

Penanganan/pelayanan penumpang di suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling menunjang dan melengkapi. Unit kerja atau petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang disebut sebagai *Front Liner*.

Dalam bidang penjualan dan pemasaran :

- a. *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan tempat
- b. *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan dokumen pasasi dan perhitungan tarif
- c. *Sales and Marketing*, bertugas dalam hal penjualan dan pemasaran.

Dalam bidang penanganan penumpang di Bandar Udara :

- d. *Departure Station*, pemberangkatan penumpang bertugas dalam pelayanan
- e. *Transit dan Transfer Section*, bertugas dalam melayani penumpang yang melanjutkan penerbangan ke tujuan lain, baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat

- f. *Baggage Handling*, bertugas memberikan pelayanan terhadap bagasi baik bagasi penumpang tiba maupun penumpang berangkat
- g. *Arrival Section*, bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru tiba

2. *Aircraft Handling*

Penanganan pesawat di bandar udara adalah unit kerja yang 11 berhubungan langsung dengan kesiapan penerbangan. Unit kerja ini terdiri dari: Flight Operation, adalah bidang operasi penerbangan yang uraian tugasnya antara lain :

- a. *Flight Plan*
- b. *Load and Balance*
- c. *Notice to Airman Ramp Handling*

3. *In-Flight Service*

Bertugas memberikan pelayanan penumpang selama penerbangan berlangsung (in-flight service) yang dilaksanakan oleh awak pesawat yang terdiri dari *cockpit crew* dan *cabin crew*.

Cockpit Crew adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:

- a. *Pilot in Command*, adalah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan.
- b. *First Officer (Co-Pilot)*, adalah asisten penerbang.
- c. *Flight Engineer*, adalah ahli mesin pesawat terbang.

Cabin Crew adalah awak pesawat yang bertugas di kabin untuk memberikan pelayanan bagi penumpang yang terdiri dari :

- a. *Purser/Cabin Super-intendant* adalah pimpinan awak kabin 12
- b. *Steward* (Pramugara) dan *Stewardess* (Pramugari) bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan.

4. *Cargo Service*

Kargo adalah barang-barang kiriman dan benda-benda pos yang diangkut melalui pesawat udara. Penanganan kargo dilaksanakan oleh

unit kerja tersendiri. Dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlepas dari perusahaan penerbangan dan pengelola bandar udara.

2.7 Jenis Armada

Tabel 2. 3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320 – 200	39 Unit
Airbus A320 – 900 Neo	10 Unit
ATR 72 - 600	7 Unit
Boeing 737 500	8 Unit
Total	64 Unit

2.8 Kebijakan Perusahaan

Adapun kebijakan yang telah diberlakukan oleh perusahaan PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

1. Tiket Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan Peraturan Maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan Peraturan Pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan.

2. *Delay Management*

Ketentuan Delay Management yang telah resmi tertulis dalam PM No. 89 tahun 2015 dan diterapkan oleh perusahaan. Keterlambatan penerbangan terjadwal terdiri sebagai berikut:

- a. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*)
- c. Pembatalan penerbangan (*cancelation off light*)

Terdapat 6 Kategori keterlambatan beserta kompensasi yang diberikan, yaitu:

Tabel 2. 4 Kategori Keterlambatan PT. Citilink Indonesia

Kategori	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1	30 s/d 60 Menit Keterlambatan	Minuman Ringan
2	61 s/d 120 Menit Keterlambatan	Minuman dan Makanan Ringan (<i>Snack Box</i>)
3	121 s/d 180 Menit Keterlambatan	Minuman dan makanan berat (<i>Heavy meal</i>)
4	181 s/d 240 Menit Keterlambatan	Minuman, makanan ringan (<i>Snack box</i>) dan makanan berat (<i>Heavy meal</i>).
5	Lebih dari 240 Menit Keterlambatan	Ganti rugi sebesar Rp. 300.000
6	Pembatalan Penerbangan	Memberi pelayanan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan.

3. *Refund*

Permintaan *refund* dapat dilakukan di tempat pembelian awal, agent, OTA (*Online Travel Agent*) dan *Customer Service*. Adapun syarat dan ketentuan yang diberlakukan PT. Citilink sebagai berikut:

- a. Masa berlaku voucher adalah 1 (satu) tahun sejak tanggal voucher diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang;
- b. Voucher tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa voucher. Voucher dapat ditukarkan melalui website resmi Citilink: www.citilink.co.id dan mobile app Citilink;
- c. Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui *travel agent* tidak menerima kode OTP melalui email, maka voucher dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan call center Citilink 0804-1080808 dengan melampirkan fotokopi KTP/SIM/lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal. Yang di refund dan menginformasikan kode booking pada saat refund;
- d. Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku untuk voucher yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan;

- e. *Voucher* dapat ditransfer melalui *ticketing office* atau *call center* Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik *voucher* dan kuasanya serta menginformasikan kode booking saat refund;
- f. Nominal *voucher* adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit;
- g. Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan.

4. *Reschedule*

- a. Mengganti jadwal penerbangan (*reschedule*) paling lambat / maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada).
- b. Perubahan (*reschedule*, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi.
- c. Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru Biaya administrasi adalah Rp50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga).

5. Bayi dan Anak – anak

- a. Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.
- b. Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
- c. Harga tiket infant adalah 10% dari harga *basic fare* dewasa.
- d. Harga tiket domestik anak anak rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.

6. Ibu Hamil

Ibu hamil diizinkan terbang Bersama Citilink sesuai dengan usia kehamilannya. Ibu hamil berkewajiban untuk memberitahukan kondisi

kehamilannya pada saat memesan kursi dan pada saat melapor di konter *Check-in*. Berikut adalah peraturan terkait kondisi ibu hamil yang berlaku:

- a. Dibawah 32 Minggu
 - i. *Single* atau kembar, normal, tidak ada komplikasi: Tidak dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Tidak mengisi *Medical Recommendation Letter*.
 - ii. Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
- b. 32 – 36 Minggu
 - i. Kehamilan *single* atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
 - ii. Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
- c. Lebih dari 36 Minggu: Tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan
 - i. Kehamilan *single* atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*.
 - ii. Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi *Form of Indemnity*, Mengisi *Medical Recommendation Letter*

7. Penumpang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

8. *Check-in* Citilink

Penumpang harus melakukan check-in setidaknya dua (2) jam sebelum keberangkatan dengan maksimal waktu 45 menit. *Check-in* bisa dilakukan di counter *check-in* bandara. Penumpang diharap menyiapkan kartu identitas (KTP atau paspor serta *printout e-ticket*).

BAB III

TEORI PENUNJANG

3.1 *Baggage Handling Irregularities*

Baggage Handling Irregularities (BHI) adalah ketidaksesuaian atau masalah yang terjadi selama proses penanganan bagasi penumpang di bandara, seperti bagasi hilang, rusak, tertukar, atau tertinggal. Terdapat enam kategori yang terdapat di dalam *Baggage Handling Irregularities* yaitu:

1. *AHL(Advised Hold Luggage)* atau *BAH(Baggage Advised On-Hold)*

Pelaporan penumpang atas bagasi tercatat yang tidak diterima pada kedatangan di Station tujuan, dengan komponen / *variable Case*.

- a. *LEFT BEHIND*

Bagasi teridentifikasi tertinggal di Station keberangkatan.

- b. *TAGLESS*

Bag Tag No. terlepas baik kejadiannya di Station keberangkatan atau kedatangan.

- c. *MISROUTED (ERROR LOADING atau WRONG LABLE)*

Terdapat kesalahan proses *loading* atau kesalahan pemberian label *tag no* bagasi yang mengakibatkan bagasi salah tujuan.

- d. *WRONGLY TAKEN*

Terjadi kesalahan pengambilan bagasi pada saat di kedatangan, biasanya terjadi karena kemiripan atau serupa antara satu bagasi dengan bagasi lainnya.

- e. *CONNECTING FLIGHT*

Pendistribusian bagasi transit yang mengalami kendala, dikarenakan tidak tercukupinya waktu proses transfer bagasi tersebut ke penerbangan lanjutan untuk penumpang yang memiliki tiket *connecting flight*.

f. *BAG OVER CARRIED*

Bagasi tidak diterima di Station kedatangan, dikarenakan bagasi tidak diturunkan dari compartment pesawat di Station kedatangan dan terbawa ke tujuan penerbangan berikutnya.

g. *OTHERS*

Kasus bagasi salah pendistribusian di Station kedatangan ke kargo atau ke tempat lain.

2. DPR (*Damaged Property Report*)

Pelaporan penumpang atas bagasi tercatat yang mengalami kerusakan didalam penanganan operasional penerbangan yang masih menjadi tanggung jawab penerbangan.

3. PIL (*PILFERAGE*)

Pelaporan penumpang atas bagasi tercatat yang menyatakan kehilangan sebagian dari isi bagasi tersebut, yang disebabkan antara lain: kerusakan bagasi atau pengambilan sebagian isi dari bagasi secara paksa oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

4. OHD (*On-Hold Luggage*) atau BOH (*Baggage On-Hold*)

Pencatatan atas bagasi baik bagasi kabin maupun bagasi tercatat yang tidak diambil oleh penumpang (*unclaimed*), antaralain: bagasi *tagless*, bagasi *misrouted*, bagasi tertinggal di area *boarding gate*, bagasi tertinggal di *check-in counter*, bagasi tertinggal dipesawat dan sebagainya yang berada di area penerbangan yang bersangkutan. “Kita wajib melakukan pencatatan, pelaporan dan wajib untuk disertakan dokumentasi foto/gambar“.

5. CTY (*Courtesy Report*)

Pencatatan atas pelaporan penumpang dalam penerbangan yang menyampaikan adanya permasalahan perihal bagasi dan kepemilikan barang di Station kedatangan, pencatatan pelaporan tersebut bersifat membantu untuk pelaksanaan pencarian (*tracing*) selanjutnya. Contoh: Penumpang melaporkan bagasi *hand carry* nya tertinggal di area *boarding gate*, penumpang melaporkan tertinggal barang / item di pesawat, dll.

6. RFP (Register Found Property)

Pencatatan atas temuan barang berharga yang tertinggal diantaranya tertinggal: di area *boarding gate*, *check-in counter*, kabin dan sebagainya dalam penerbangan. “kita wajib melakukan pencatatan, pelaporan dan wajib untuk disertakan dokumentasi foto/gambar“. Contoh: Hp (Telphon genggam), Dompet, Laptop, dll.

Adapun SOP Masakapai Citilink tentang tata cara dalam memberikan pelayanan kepada penumpang yaitu:

1. Petugas yang memberikan pelayanan kepada pelanggan harus menggunakan kelengkapan identitas perusahaan yang meliputi seragam dan kartu identitas pegawai dan atau pas Bandara yang terbaca sekurang- kurangnya dari jarak 1,5 meter.
2. Dalam melayani calon penumpang maupun pelanggan selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhannya, dan semua tindakan serta pikiran harus dicurahkan untuk kepuasan pelanggan.
3. Membuka dan menutup percakapan dengan penumpang menggunakan "**SALAM SUPERGREEN**"
4. Kualitas layanan "SiPP" yaitu *Simple*, *Prompt* and *Polite*, dengan mengacu pada arahan kinerja dari kementerian BUMN yaitu "**AKHLAK**" (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
5. Berpenampilan prima, berpengetahuan luas dan menguasai pekerjaan, percaya diri, komunikatif dan berkemampuan untuk melayani serta bersikap profesional dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sehingga akan mencerminkan image positif bagi perusahaan.
6. Menepati janji dalam pelayanan yang ditawarkan, bersikap fleksibel dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, cekatan, sikap dan tutur kata yang sopan serta berinisiatif untuk memberikan informasi atau alternatif penyelesaian masalah.

7. Melayani pelanggan sebagai pribadi dan perlakuan mereka secara adil sehingga mereka akan merasa dihargai dan diperhatikan.
8. Menciptakan suasana yang hangat dan selalu melakukan kontak mata jika berkomunikasi secara berhadapan dengan pelanggan maupun dengan teman sekerja.
9. Dalam menangani keluhan pelanggan, tetap bersikap tenang dan ramah, dengarkan keluhan pelanggan dengan baik., jangan memotong pembicaraan dan berikan alternatif solusinya kemudian segera lakukan tindakan selanjutnya.
10. Senantiasa mengucapkan kata "MAAF" atas permasalahan yang dirasakan kurang menyenangkan pelanggan.
11. Mengangkat telepon pada deringan pertama dan jawab dengan mengucapkan salam, menyebutkan identitas diri dan mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terimakasih.
12. Mengusahakan untuk tahu selanjutnya menyebutkan nama pelanggan dan menghormati mereka, dengan sebutan "BAPAK/IBU" atau "SIR/MADAME" untuk orang asing.
13. Biasakanlah selalu mengucapkan salam saat pertama kontak dengan pelanggan, teman sekerja dan ucapan terima kasih apabila selesai melayani atau berpisah dengan pelanggan atau teman sekerja.
14. Dalam hal penanganan keluhan penumpang, akan ditunjuk petugas yang khusus menangani permasalahan keluhan penumpang tersebut.

Adapun ketentuan yang diberikan oleh maskapai citilink dalam penanganan *Baggage Claim Service* yaitu:

1. Penumpang harus segera melapor ke kantor *Baggage Service* di area kedatangan jika bagasi tidak diterima atau dalam kondisi rusak, sebelum meninggalkan bandara.
2. Laporan hanya akan diproses jika disertai dokumen: *baggage tag, boarding pass*, dan identitas.

3. Petugas akan menerbitkan *Property Irregularity Report* (PIR) sebagai bukti laporan.
4. PIR harus dibuat atas nama pemilik bagasi, tidak bisa digabung atau grup.
5. Proses pencarian bagasi dilakukan hingga 14 hari kalender. Jika ditemukan, akan dikirim ke alamat sesuai PIR.
6. Jika dalam 14 hari tidak ditemukan, bagasi dinyatakan hilang dan penumpang berhak mengajukan klaim kompensasi.
7. Batas waktu klaim kompensasi adalah 60 hari sejak tanggal PIR dibuat.
8. Jika bagasi tidak diterima pada saat kedatangan (tanggal dan nomor penerbangan yang sama), Bagasi dimaksud adalah bagasi penumpang yang hanya mencakup barang, benda atau properti lainnya yang dipakai dan dibutuhkan untuk kenyamanan selama dalam perjalanan (Personal Effect). Citilink akan memberikan First Need Compensation (FNC) / uang tunggu dengan ketentuan penerbangan sektor domestik sebesar IDR 200.000 per penumpang per hari, maksimum 3 hari.

Ketentuan Tambahan

- Citilink tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang berharga di bagasi tercatat kecuali penumpang sudah melaporkan isi berharga saat *check-in*.
- Penumpang disarankan membawa barang berharga dalam bagasi kabin.

Bagasi Kabin

- Jika kehilangan barang kabin (hand carry) atau tertinggal di pesawat, penumpang bisa melapor ke Baggage Service di bandara kedatangan. Citilink akan melakukan pemeriksaan atas barang temuan dari penerbangan tersebut.

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu :

1. *FLOPS (Flight Operation Office);*
2. *CS (Customer Services);*
3. *Check-in Counter;*
4. *Boarding Gate;*
5. *Lost and Found;*
6. *Ground Handling.*

4.1.1 *Flight Operation Office (FLOP)*

FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO (*Flight Operation Officer*) mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain:

1. *Flight Document :*
 - a. *Flight Plan*
 - b. *Notam*
 - c. *Flight Clearance*
 - d. *MEL (Minimum Equipment List) dan CDL (Configuration Devition List)*
 - e. *Weather Report*

- f. *Notoc*
 - g. *Flight Approval*
 - h. *Gendec/Manifest*
2. *Route Manual* :
- a. *Aerodrome Information*
 - b. *Regulation Book*
 - c. *Route Facility Chart*

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, penyortiran *flight plan*, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.

4.1.2 *Customer Service (CS)*

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan. *Customer Service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian seat pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan

penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.

4.1.3 *Drop Baggage*

Drop Baggage merupakan titik pertama di mana penumpang melakukan proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa bagasi mereka memastikan bahwa barang yang dibawa aman dengan security question tidak ada barang berharga maupun berbahaya sebelum penyerahan bagasi, menerima boarding pass dan dilakukan proffiling sesuai identitas penumpang, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Selain itu *Drop Baggage* juga melayani penanganan bagi penumpang yang membawa security items/ senjata api yaitu dengan proses sebagai berikut:

1. Melakukan pelaporan pada petugas *check in counter*
2. Pengisian *form secit* dan melaporkan ke *Aviation Security Ground Handling*
3. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan dan pengosongan senjata dengan melakukan penembakan ke *sand gun box*.
4. Apabila senjata sudah kosong, akan dipacking untuk dimasukkan kedalam *envelope security items*.
5. *Aviation security* akan meminta surat kepemilikan senjata, nomor senjata, serta kartu identitas penumpang.
6. Jika seluruh proses dinyatakan telah selesai, senjata akan dimasukkan ke OOG (*Out Of Gauge*) untuk disalurkan ke *aviation security* di *airside* untuk dimasukkan kedalam *security items container* yang ada di pesawat dan selanjutnya *aviation security* akan melaporkan ke PIC (*Pilot in Comand*).

Check-in counter juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On The Job Training* di *Check-in counter*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan *self check-in* yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses *check in mandiri* untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan. Selain itu PT. Citilink juga memberikan fasilitas *check – in online* melalui website yang telah disediakan. Website tersebut dapat di akses melalui www.citilink.co.id atau dapat melakukan *scan barcode* yang telah tertempel dia area *check – in counter*.

4.1.4 *Boarding Gate*

Sebelum memasuki ruang tunggu/gate, penumpang akan dilakukan pemeriksaan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan *X-ray* untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di *gate* juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat.

Selama proses di ruang tunggu, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandar udara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus. Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus

seperti *lounge* penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital.

Selain fasilitas penunjang yang diberikan pihak bandara yang telah disebutkan ada juga fasilitas yang disediakan oleh pihak maskapai berupa *Baggage Test Unit* (BTU) yang mana berfungsi untuk menimbang berat dan dimensi bagasi cabin. Bertujuan agar para penumpang dapat memeriksa barang bawaannya sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan maskapai dengan bagasi cabin maksimal 1 per penumpang sesuai aturan berat dan dimensi yang bisa di *test* terlebih dulu melalui *Baggage Test Unit* (BTU) jika lebih dari satu atau tidak sesuai maka akan dilakukan sweeping bagasi dengan biaya Rp. 250.000/koli. Proses di *gate* juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Selama melaksanakan *on the job training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping* bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh *waktu ground time* yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di kompartemen pesawat.

4.1.5 *Baggage Service*

Baggage Service di bandar udara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *baggage service* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di

pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *baggage service* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *baggage service* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya.

Setelah menemukan barang yang hilang, petugas lost and found akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *baggage service* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. Proses *baggage service* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin.

4.2 Jadwal Pelaksaan *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) mengalami penundaan jadwal karena adanya keharusan untuk menyelesaikan sejumlah proses administrasi terlebih dahulu, yaitu pengurusan Pas Lanud dan Pas Bandara, serta diklat *security awareness*. Proses administrasi ini berlangsung sejak tanggal 6 hingga 27 Mei 2025. Oleh karena itu, kegiatan OJT baru dapat dilaksanakan secara optimal mulai tanggal 28 Mei 2025. Penyesuaian jadwal ini merupakan bagian dari prosedur yang harus diikuti oleh seluruh peserta OJT untuk mendapatkan izin akses ke area kerja, demi menjamin kelancaran operasional dan keamanan selama pelaksanaan program.

NAMA	28-May	29-May	31-May	01-Jun	02-Jun	03-Jun	04-Jun	05-Jun	06-Jun	07-Jun	08-Jun	09-Jun		
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		

NAMA	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun	16-Jun	17-Jun	18-Jun	19-Jun	20-Jun	21-Jun		
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		

NAMA	23-Jun	24-Jun	25-Jun	26-Jun	27-Jun	28-Jun	29-Jun	30-Jun	01-Jul	02-Jul	03-Jul	04-Jul		
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		

Gambar 4. 1 Jadwal Dinas *On the Job Training*

Sumber : Dokumentasi Penulis

4.3 Permasalahan Dalam *On the Job Training (OJT)*

Dalam pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, pada saat OJT di unit *Baggage Service*, penulis menemukan bagasi yang tertinggal milik penumpang di *conveyor area baggage service*. Kemudian bagasi tersebut di simpan ke dalam ruangan *lost and found*.



Gambar 4. 2 Bagasi yang tertinggal

Sumber : Dokumentasi Penulis

Permasalahan ini termasuk dalam *Baggage Handling Irregularities* dengan kategori *OHD (On Hold Luggage)*, yaitu kondisi di mana pencatatan atas bagasi baik bagasi kabin maupun bagasi tercatat yang tidak diambil oleh penumpang (*unclaimed*), antara lain: bagasi *tag-less*, bagasi *misrouted*, bagasi tertinggal di area *boarding gate*, bagasi tertinggal di *check-in counter*, bagasi tertinggal dipesawat dan sebagainya yang berada di area penerbangan yang bersangkutan. Ini merupakan salah satu masalah yang dapat mengganggu kenyamanan dari penumpang.

Berdasarkan kejadian tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap prosedur pengawasan saat proses pengecekan atau pencocokan nama pemilik bagasi, terutama ketika saat penumpang mengambil bagasi di *conveyor* yang ada di kedatangan.

4.4 Penyelesaian Masalah On the Job Training (OJT)

Untuk mencegah terjadinya *On Hold Luggage* yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang, ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mencegah kasus ini terjadi lagi. Berikut beberapa langkah yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, antara lain:

1. Memperketat pengawasan dalam pengambilan bagasi penumpang secara menyeluruh dengan menambahkan petugas untuk mengatasi hal tersebut.
2. Peningkatan peran petugas pengawas, dengan tugas tambahan mencatat bagasi yang tidak diambil selama 10–15 menit setelah kedatangan terakhir dan langsung menghubungi pemilik bagasi tersebut.

Untuk meningkatkan efektifitas petugas dalam pemeriksaan di area pengambilan bagasi dan memonitor penumpang selama proses pengambilan bagasi. Petugas sebaiknya menggunakan *barcode scanner* atau *e-reader* untuk memverifikasi *bag tag* secara otomatis ketika penumpang mengambil bagasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

Selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)*, penulis mendapatkan banyak pengalaman yang tidak didapatkan selama di kampus serta dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja yang sesungguhnya. Melalui program *On the Job Training (OJT)*, penulis memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi *On the Job Training (OJT)*, menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di program studi, memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan, mengenal manajemen dan budaya kerja industri penerbangan, memperoleh umpan balik dari industri penerbangan untuk pemantapan pengembangan kurikulum di program studi.

5.1.2 Kesimpulan terhadap BAB IV

Selama pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di Maskapai Citilink cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, penulis menemukan permasalahan rentan terhadap *On Hold Luggage* yaitu barang bagasi yang tertinggal oleh penumpang. Hal ini terjadi akibat kurangnya pengawasan saat proses pengambilan bagasi di kedatangan. Ini merupakan kejadian yang berdampak pada kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap prosedur pengawasan saat proses pengambilan bagasi, terutama ketika terdapat satu atau dua penerbangan yang dilakukan dalam waktu berdekatan di lokasi yang sama.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

Berdasarkan pengalaman penulis dalam melaksanakan *On the Job Training (OJT)* di Maskapai Citilink cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, terdapat beberapa hal yang penting yang dapat ditingkatkan untuk memberikan manfaat yang lebih optimal kepada peserta *On the Job Training (OJT)* di masa mendatang. Hal yang bisa ditingkatkan yaitu penguatan keterampilan praktis bagi peserta *On the Job Training (OJT)*, peserta *On the Job Training (OJT)* harus lebih disiplin, mampu bertanggungjawab dan menjaga etika selama melaksanakan tugas, dan peserta *On the Job Training (OJT)* harus selalu mematuhi segala peraturan yang ditetapkan oleh lokasi masing-masing supaya ilmu yang didapat bisa bermanfaat untuk ke depannya.

5.2.2 Saran terhadap BAB IV

Untuk mencegah kejadian tersebut, disarankan untuk mengingatkan petugas untuk di area pengambilan bagasi memeriksa dan memonitor penumpang selama proses pengambilan bagasi. Selain itu, Implementasi *barcode scanner* atau *e-reader* untuk memverifikasi *bag tag* secara otomatis ketika penumpang mengambil bagasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Penerangan, B. (Badan P. S. (2009). UU NO 1 Tahun 2009. *Penerangan*, 2(5), 255.
- Damardjati, R. S. (2001). *Pengantar transportasi udara*. Jakarta: Erlangga.
- Widadi, F. X., & Suwarno, A. (2001). *Manajemen transportasi udara*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

