

**OPTIMALISASI KETERTIBAN PENUMPANG TERHADAP
KEBIJAKAN BAGASI KABIN MASKAPAI CITILINK
INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal : 06 Mei - 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

LUH GEDE SRI MAHARANI
NIT. 30622043

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

**OPTIMALISASI KETERTIBAN PENUMPANG TERHADAP
KEBIJAKAN BAGASI KABIN MASKAPAI CITILINK
INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal : 06 Mei - 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

LUH GEDE SRI MAHARANI
NIT. 30622043

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

LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI KETERTIBAN PENUMPANG TERHADAP KEBIJAKAN
BAGASI KABIN MASKAPAI CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh :

LUH GEDE SRI MAHARANI
NIT. 30622043

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

Disetujui oleh:

Supervisor



KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.
NIP. 303302

Dosen Pembimbing



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

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



KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota

		
<u>HENDY SAPTO DWINANTO</u> NIP. 300252	<u>FATHURRAHIM</u> NIP. 301125	<u>AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.</u> NIP. 19680217 199102 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* yang telah dilaksanakan mulai tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di PT Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan menyelesaikan Laporan *On The Job Training (OJT)* ini dengan sangat baik dan lancar sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* pada program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dengan diadakannya *On The Job Training (OJT)*, taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan, antara lain taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya dan dapat diimplementasikan di dunia kerja, mampu menerapkan materi melalui praktik yang sesungguhnya, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan yang hanya bisa didapatkan dalam pengalaman saat praktik langsung.

Selama pelaksanaan kegiatan *On The Job Training (OJT)* dan proses penyusunan Laporan *On The Job Training* ini penulis banyak menerima dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Kadek Suantara dan Ibu Ni Wayan Liawati selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, baik moril maupun materil, serta motivasi sehingga dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)*;
2. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
5. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training (OJT)* PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar;
7. Seluruh staf dan karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan *On The Job Training (OJT)* dan menyelesaikan laporan ini;
8. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.

9. Kepada rekan-rekan satu tim yang saling mendukung, berbagi, suka dan duka selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT).
10. Kepada diri saya sendiri, Luh Gede Sri Maharani yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan laporan ini, menjadi pembelajar dan tetap hidup untuk selalu berjuang dan tidak menyerah dalam hal apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.

Badung, 25 Juni 2025



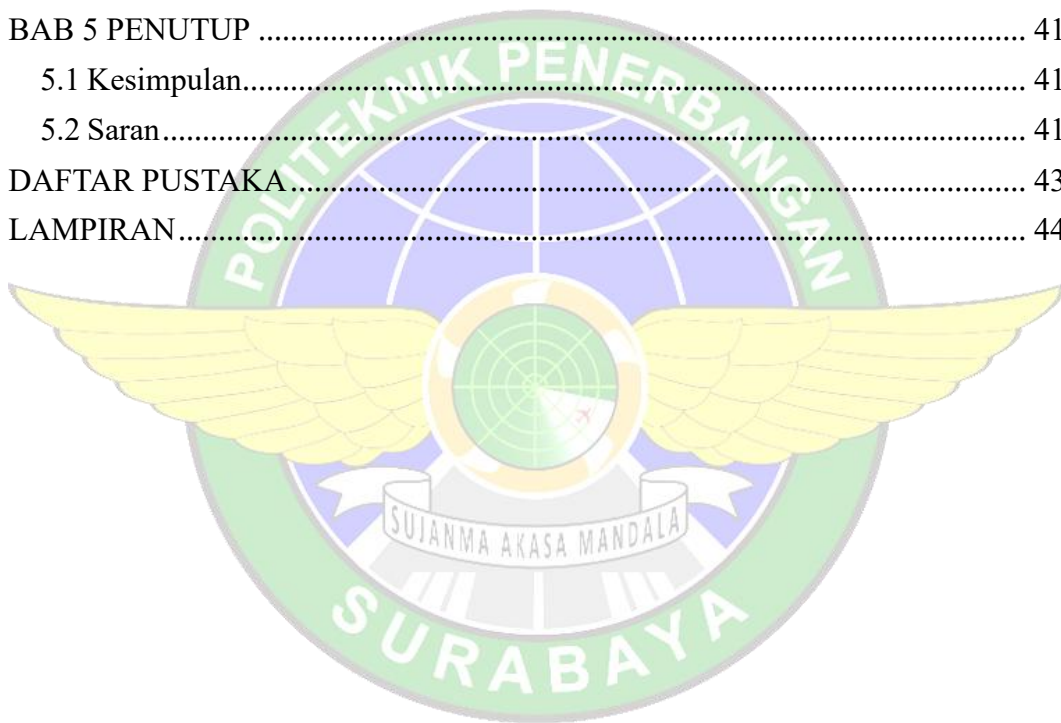
Luh Gede Sri Maharani
NIT. 30622043



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Tujuan dan Manfaat <i>On the Job Training (OJT)</i>	13
1.2.1. Tujuan <i>On the Job Training</i>	13
1.2.2. Manfaat <i>On The Job Training</i>	13
BAB 2 PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	14
2.1 Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia	14
2.3 Sejarah Singkat Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.....	15
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia.....	17
2.4 isi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	19
2.4.1. Visi PT Citilink Indonesia	19
2.4.2. Misi PT Citilink Indonesia	19
2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT Citilink Indonesia	19
2.6 Makna Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia.....	20
2.7 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	21
2.8 Kebijakan Perusahaan PT Citilink Indonesia	25
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	27
3.1 Bandar Udara.....	27
3.2 Optimalisasi.....	27
3.3 Penumpang	28
3.4 Bagasi Kabin	28
3.5 Maskapai Penerbangan.....	29

BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	30
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	30
4.2 Jadwal dan Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	30
4.5 Unit Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	33
4.3.1. <i>Check In Counter</i>	33
4.3.2. <i>Customer Service</i>	35
4.3.3. <i>Gate (Boarding Gate)</i>	35
4.3.4. <i>Lost Luggage (Lost and Found)</i>	36
4.4 Permasalahan.....	38
4.5 Penyelesaian Masalah	39
BAB 5 PENUTUP	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia.....	20
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	21



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia.....	17
Tabel 4. 1 Jadwal kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT)	30
Tabel 4. 2 Kegiatan <i>On The Job Training</i>	30



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, di samping itu mendorong mahasiswa untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara di berbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *safety, security, service, and compliance*. Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* merupakan salah satu kegiatan mahasiswa 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..

Melalui OJT tersebut diharapkan para peserta didik dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat

menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On The Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manager yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen pengguna jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. Dalam industri penerbangan, ketertiban penumpang dalam mematuhi kebijakan bagasi kabin menjadi aspek penting demi terciptanya keamanan, kenyamanan, dan efisiensi operasional penerbangan.

Maskapai Citilink Indonesia sebagai salah satu maskapai menerapkan aturan ketat mengenai batasan ukuran dan berat bagasi kabin. Namun, di lapangan, khususnya di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia, masih sering ditemukan penumpang yang tidak mematuhi kebijakan tersebut. Hal ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan proses boarding, kepadatan di kabin, serta potensi gangguan keselamatan penerbangan.

Dengan adanya kondisi tersebut penulis tertarik untuk mengoptimalkan ketertiban penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin Citilink Indonesia, khususnya di Bandara I Gusti Ngurah Rai, guna mendukung kelancaran operasional dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada seluruh pengguna jasa penerbangan, penulis mengambil judul “OPTIMALISASI KETERTIBAN PENUMPANG TERHADAP KEBIJAKAN BAGASI KABIN MASKAPAI CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR”.

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

1.2.1. Tujuan *On the Job Training*

Berikut merupakan tujuan dari pelaksanaan *On the Job Training*, yaitu :

- a. Terwujudnya lulusan transportasi yang berdaya saing tinggi dan berketerampilan unggul dengan sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
- b. Agar taruna *On The Job Training (OJT)* dapat mengetahui keadaan fisik, operasional, dan struktur organisasi dari Maskapai Citilink Indonesia dalam pelaksanaan *On The Job Training (OJT)*;
- c. Mengetahui dengan mengamati secara langsung peranan teknologi yang diterapkan untuk mengukur bagasi kabin di lokasi *On The Job Training (OJT)*;
- d. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas pengukur bagasi kabin yang terdapat di lokasi *On The Job Training (OJT)*;
- e. Dapat berkerjasama dan berkoordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

1.2.2. Manfaat *On The Job Training*

Adapun manfaat dari kegiatan *On The Job Training (OJT)* adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On The Job Training*;
- b. Memahami dengan melihat secara langsung tentang penerapan ilmu pelayanan bagasi kabin maskapai Citilink yang didapat;
- c. Menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi;
- d. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi terkait.

BAB 2

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat 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 segmen 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 Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC (*Airline Operator Certificate*) Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink Indonesia terdiri dari 98.65% Garuda Indonesia dan 1.35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya izin 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.

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 Indonesia senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangan baik dari *pre-flight*, *in-flight* hingga *postflight* dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah diterapkan oleh pemerintah untuk memastikan keseluruhan penerbangan dapat berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.3 Sejarah Singkat Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara internasional yang terletak dua sebelah selatan Pulau Bali, Indonesia. Secara administratif bandar udara ini terletak di Kecamatan Kuta, Badung, Bali berjarak sekitar 13 km dari Kota Denpasar. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno Hatta di Cengkareng serta berperan sebagai pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah dan timur.

Pada awalnya, Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (Departemen Pekerjaan Umum di era tersebut). Landasan 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. Pada tahun 1935, bandara ini sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) atau *Royal Netherlands Indies Airways* mendarat secara rutin di

South Bali atau Bali Selatan yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1942, *South Bali Airstrip* di bom oleh Tentara Jepang yang kemudian dikuasai untuk mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. *Airstrip* yang rusak akibat pengeboman kemudian diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan *Pear Still Plate* atau sistem plat baja. Lima tahun kemudian, 1942-1947, *airstrip* mengalami perubahan panjang landas pacu menjadi 1.2 kilometer dari yang awalnya hanya sepanjang 700 meter.

Setelah Perang Dunia II, bandar udara ini mengalami perbaikan dan pengembangan. Pada 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 landasan pacu ke arah barat yang semula sepanjang 1.2 km menjadi 2.7 km dengan overrun 2×100 meter. Proyek yang berlangsung pada 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 dengan selesainya temporary terminal dan runway pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan nama dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (*Bali International Airport Ngurah Rai*) untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai yang merupakan seorang pahlawan

nasional Bali yang gugur dalam perang melawan Belanda pada tahun 1946. Pada tahun 1963, bandar udara ini mengalami kerusakan akibat letusan Gunung Agung. Namun, perbaikan dilakukan dan bandar udara kembali beroperasi.

Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa katering, dan gedung serba guna.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah menerima berbagai penghargaan, termasuk dinobatkan sebagai Bandar Udara Terbaik di Dunia oleh *Airport Council Internasional (ACI)* pada tahun 2015. Hingga saat ini, bandar udara ini melayani penerbangan domestik dan internasional, serta menjadi pusat transportasi vital bagi Pulau Bali.

2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

Berikut ini merupakan data umum dari PT Citilink Indonesia.

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Didirikan	6 Januari 2009
Dasar Hukum Pendirian	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 Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda

Data	Informasi
	Indonesia yang beroperasi dengan AOC (<i>Airline Operator Certificate</i>) Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA <i>flight code</i> "QG", ICAO designation "CTV" dan <i>call sign</i> "Supergreen".
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	Total armada pesawat tercatat sebanyak 60 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut : a. A330-900 NEO sebanyak 2 unit b. A330-200 NEO sebanyak 51 unit c. ATR 72-600 sebanyak 7 unit d. B737-500 Freighter sebanyak 1 unit
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Kertajati, 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, Cina, dan Australia.

(Sumber : PT Citilink Indonesia)

2.4 isi dan Misi PT Citilink Indonesia

2.4.1. Visi PT Citilink Indonesia

“World class LCC (Low Cost Carrier) with sustained profitability most admired employer in Indonesia” yang artinya Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

2.4.2. 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 berarti Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah-tamahan Indonesia.

2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT Citilink Indonesia

Perusahaan mengadopsi beberapa prinsip dalam mengelola perusahaan, diantaranya sebagai berikut :

- a. Nilai perusahaan BUMN secara umum yakni AKHLAK yang berarti :
 - 1) Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan;
 - 2) Kompeten, yakni perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas;
 - 3) Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan;
 - 4) Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara;
 - 5) Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan;
 - 6) Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerjasama yang strategis.
- b. Adapun nilai-nilai perusahaan PT Citilink Indonesia adalah *“Simple – Prompt – Polite”* yang artinya *“Sederhana – Ringkas – Sopan.”*

- 1) *Simple* atau sederhana, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif-Adaptif-Mudah);
 - 2) *Prompt*, yaitu menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas (Proaktif-Integritas-Solusi) dengan penyesuaian Adaptif, Amanah, dan Kompeten;
 - 3) *Polite*, yaitu menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik (Menghargai-Empati-Semangat memberikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang Harmonis, Loyal, dan Kompeten.
- c. *The 3 Pillars :*
- 1) *Solution Minded*
 - 2) *Customer Oriented*
 - 3) *Teamwork*
 - 4) *Skilled/Well-Trained*
- d. *The most Hassle-Free Airline (for) our Customer :*
- 1) *Customer Delight*
 - 2) *Most Admirer Company*
 - 3) *Highly Engaged Supergreener's*

2.6 Makna Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau seperti pada gambar berikut ini.



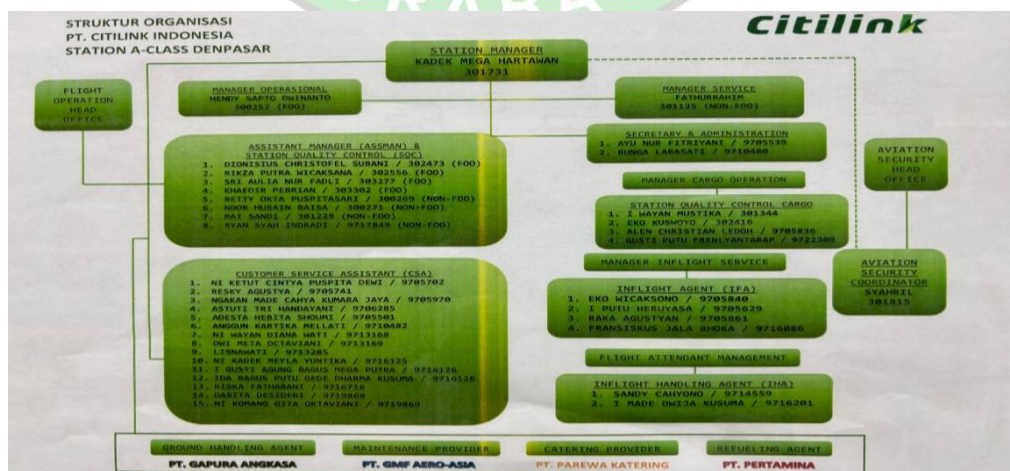
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia
(Sumber : PT Citilink Indonesia)

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.

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young*, *fun*, dan *dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan.

Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen. 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.

2.7 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar
(Sumber : Citilink Indonesia)

Berikut tugas dan tanggungjawab dari struktur organisasi pada gambar diatas.

1. Station Manager

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

Fungsi :

- a. Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal serta unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja dan agen penjualan;
- b. Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait;
- c. Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan Ground Handling, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi;
- d. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak- pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- e. Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun Tanggung Jawab:

2. Manager Operasi

- a. Memastikan pelaksanaan semua operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional;
- b. Memastikan kepatuhan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, Safety Management System (SMS), dan manajemen resiko operasi penerbangan;
- c. Untuk mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi;

- d. Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen;
- e. Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan Supplement AIP;
- f. Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi;
- g. Menerapkan standar strategi management resiko;
- h. Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif;
- i. Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan charter dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute;
- j. Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc, atau penilaian rute;
- k. 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:

- a. Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, boarding, dan layanan dalam penerbangan;
- b. Mengkoordinasikan tim ground handling, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional;
- c. Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari check-in hingga mereka tiba di tujuan;
- d. Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan;

- e. Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional;
 - f. Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan professional staf service untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan;
 - g. Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien;
 - h. 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)*

Tugas dan tanggung Jawab:

- a. Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas;
- b. Menyusun dan menandatangani *flight plan*
- c. 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;
- d. 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;
- e. Memberikan dan menandatangani dispatch release dan *flight plan* kepada semua pesawat yang diberangkatkan;
- f. *Re-dispatch/re-release flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya;
- g. Merekomendasikan *delay* dan cancel apabila dianggap perlu atau

- disarankan untuk alasan operasional;
- h. Melakukan briefing kepada PIC dan SIC;
 - i. Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil;
 - j. Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
 - 1) Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada Emergency Response Plan (ERP), dan menghindari Tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC;
 - 2) Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya;
 - 3) 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.

2.8 Kebijakan Perusahaan PT Citilink Indonesia

a. Peraturan Barang Bawaan di Kabin

Penumpang kelas ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm × 36 cm × 23 cm (untuk penerbangan dengan pesawat A320) dan 41 cm × 34 cm × 17 cm (untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.

- 1) Tas tangan wanita, buku saku atau dompet yang sesuai untuk perjalanan normal dan yang tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan;
- 2) Mantel, syal atau selimut;
- 3) Kamera kecil dan/atau teropong kecil;
- 4) Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan.

b. Ketentuan Bagasi Tercatat

Tabel 2. 3 Syarat dan Ketentan Bagasi

Direct Flight		
<i>Domestic Route</i>	Airbus A320 & A330	FBA 20kg + 7kg <i>Cabin Baggage</i>
	ATR	FBA 10kg + 7kg <i>Cabin Baggage</i>
<i>International Route</i>	Airbus A320 & A330	7kg <i>Cabin Baggage</i>
Connecting Flight		
<i>Domestic Route</i>	Airbus A320 & A330 to ATR (and vice versa)	FBA 10kg + 7kg <i>Cabin Baggage</i>
<i>International Route</i>	<i>Domestic Route to International (and vice versa)</i>	7kg <i>Cabin Baggage</i>

(Sumber : Website Citilink www.citilink.co.id, 2025)

Setelah bagasi diserahkan kepada pihak Perusahaan Pengangkut untuk dititipkan, maka tanda pengenalan bagasi atau label untuk setiap bagasi tercatat akan diterbitkan. Tidak ada fasilitas bagasi untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, meskipun kereta bayi akan diangkut tanpa dikenakan biaya.

BAB 3

LANDASAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar udara menurut Annex 14, Vol 1 (Design & Edition, 2016) *Aerodrome Design and Operation, Fourt Edition, Juli 2004. "Aerodrome, A defined area on land or water (including any building, installations, and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement aircraft".*

Dalam terjemahan bebas memiliki arti:

Bandar Udara adalah suatu daerah tertentu di daratan atau perairan (termasuk setiap bangunan, instalasi, dan peralatan) yang digunakan baik seluruhnya maupun sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara di sisi darat.

Di dalam Undang Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dinyatakan bahwa Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

3.2 Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian pengoptimalan adalah kondisi yang terbaik (yang paling menguntungkan) atau cara proses, perbuatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia arti kata optimal adalah terbaik, tertinggi, atau paling menguntungkan. Dari sumber yang disebutkan di atas, penulis menyimpulkan arti kata optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu hal menjadi seefektif mungkin untuk membantu jalannya suatu pekerjaan. Sehingga dapat mengoptimalkan suatu pekerjaan tersebut yang memudahkan dalam proses pengerjaannya yang dapat meminimalisir waktu yang digunakan.

3.3 Penumpang

Tercantum pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri bahwa penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

3.4 Bagasi Kabin

Dimuat pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan bahwa bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri. Ketentuan bagasi kabin sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dijelaskan bawa bagasi kabin cuma-cuma dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu :

- a. Pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara;
- b. Pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.

Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan *baggage test unit* yang disesuaikan dengan ukuran dimensi headrack kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan. Informasi disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis yang diletakkan di *check in counter*, *baggage test unit* dan/atau *standing banner*.

Kebijakan dari maskapai Citilink Indonesia terkait bagasi kabin yaitu penumpang kelas ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm × 36 cm × 23 cm (untuk penerbangan

dengan pesawat A320) dan 41 cm × 34 cm × 17 cm (untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.

3.5 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan juga diatur oleh (Undang-Undang Nomor 1, 2009) tentang Penerbangan, yang mengatur tentang pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan, dan keamanan. 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 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. Contoh maskapai penerbangan nasional di Indonesia adalah Citilink Indonesia, yang didirikan pada 6 Januari 2009 di Jakarta.

Maskapai Citilink Indonesia berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

BAB 4

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa tempat di wilayah kerja PT Citilink Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali. Berikut merupakan wilayah kerja atau ruang lingkup yang meliputi :

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

4.2 Jadwal dan Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Tabel 4. 1 Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT)

NO	NAMA	JUNI																															JULI																				
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
A																																																					
1	ALMAS GHINA M	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P					S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P		
2	FELICIA WINY	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P					S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P		
3	ABI ISTA KHALFANI K	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P					S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P		
4	DANDY AUZAN F	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P					S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P		
5	FAISHAL ZAIDAN T	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P					S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P		
6	FITRA FAKHRIZAL L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P					S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P		
7	PASKALIS MONOKA A	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P					S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P		
8	GI LANG RAMADHAN	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P					S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P		
B																																																					
1	PUTU RISTA RATNA S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P					
2	SONNA R E TAMBA	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P					
3	ADAMAKNA SEPTIA M	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P					
4	I MADE DENY T	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P					
5	I WAYAN SATYA P	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P					
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P					
7	EFFITA DHISTYARA	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P					
8	LUH GEDE SRI M	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P					
C																																																					
1	NI LUH PUTU PRAMESTHI			L	S	S	P	P					L	S	S	P	P					L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P									
2	NI LUH SILVIA S			L	S	S	P	P					L	S	S	P	P					L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P									
3	ADELA KISMATUR			L	S	S	P	P					L	S	S	P	P					L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P									
4	FERRY ARDIANSAH S			L	S	S	P	P					L	S	S	P	P					L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P									
5	ADRISTA YAFRI A			L	S	S	P	P					L	S	S	P	P					L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P									
6	IDA BAGUS GEDE J M			L	S	S	P	P					L	S	S	P	P					L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P									
7	YOSHUA AGUNG P			L	S	S	P	P					L	S	S	P	P					L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P									
8	TJOKORDA DARMA PUTRA A K			L	S	S	P	P					L	S	S	P	P					L	S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P			S	S	P	P									

(Sumber : Penulis, 2025)

Adapun uraian dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) pada masing-masing unit kerjanya, sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Kegiatan *On The Job Training*

No.	Tanggal	Unit	Kegiatan
1	6/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandar Udara (Proses <i>Screening</i>)
2	7/5/2025	-	Pengambilan PAS bandar udara

3	10/5/2025	<i>Check-in Counter</i>	Shift Malam, melaksanakan shift di <i>check-in counter</i> mempelajari cara <i>check-in</i> online
4	11/5/2025	<i>Check-in Counter</i>	Shift Malam, melaksanakan shift di <i>Check-in counter</i> , praktik menempelkan bagasi label.
5	12/5/2025	<i>Gate</i>	Shift siang, melaksanakan shift pada <i>boarding gate</i> domestik, observasi proses <i>boarding</i> .
6	13/5/2025	<i>Lost Luggage</i>	Shift siang, melaksanakan tugas pada <i>Lost Luggage</i> , melakukan pengecekan tag bagasi penumpang
7	14/5/2025	<i>Gate</i>	Melaksanakan shift pada <i>gate</i> untuk mempelajari sistem <i>boarding</i> dari komputer
8	15/5/2025	<i>Gate</i>	Melaksanakan shift di <i>boarding gate</i> domestik dan internasional
9	16/5/2025	<i>Gate</i>	Shift pagi, melaksanakan shift di area gate dan melihat proses <i>sweeping</i> bagasi kabin.
10	17/5/2025	<i>Check-in Counter</i>	Shift pagi, melaksanakan tugas di unit <i>check-in counter</i> untuk mempelajari cara pembayaran dan sistem.
11	20/5/2025	<i>Customer Service</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>customer service</i> , mempelajari proses penjualan tiket
12	21/5/2025	<i>Customer Service</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>customer service</i> , mempelajari sistem yang tersedia.
13	22/5/2025	<i>Gate</i>	Shift pagi, melaksanakan <i>Aircraft Security Check</i> di pesawat udara bersama AVSEC Citilink, dilanjutkan dengan shift di gate.
14	23/5/2025	<i>Lost Luggage</i>	Shift pagi, melaksanakan shift di <i>Lost Luggage</i> , observasi penanganan bagasi kabin yang tertukar
15	26/5/2025	<i>Gate</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>gate</i> , mempelajari sistem <i>boarding</i> di komputer.
16	27/5/2025	<i>Gate</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>gate</i> , mengetahui ketentuan membawa bayi, lansia, serta penumpang berkursi roda

17	28/5/2025	<i>Customer Service</i>	Shift pagi, melaksanakan shift di <i>customer service</i> , mempelajari proses <i>refund</i> dan <i>endorse</i> pada saat pesawat <i>delay</i> .
18	29/5/2025	<i>Customer Service</i>	Shift pagi, melaksanakan shift di <i>customer service</i> , mempelajari cara melihat <i>seat</i> yang tersedia melalui sistem.
19	1/6/2025	<i>Check-in Counter</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>check-in</i> , membantu memotong <i>label</i> di bagasi tercatat penumpang.
20	2/6/2025	<i>Check-in Counter</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>kasir</i> , mempelajari cara melakukan <i>payment</i> untuk penumpang yang kelebihan bagasi.
21	3/6/2025	<i>Customer Service</i>	Shift pagi, melaksanakan shift di <i>customer service</i> , mempelajari kompensasi apa saja yang diberikan.
22	4/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	Shift pagi, melaksanakan shift di <i>Lost Luggage (LL)</i> , melakukan pencocokan tag bagasi pax
23	7/6/2025	<i>Gate</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>gate</i> , melakukan pengawasan penumpang <i>boarding</i> dan <i>landing</i> karena bersamaan.
24	8/6/2025	<i>Gate</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>gate</i> , melaksanakan pembagian SOG (<i>Snack On Ground</i>), karena pesawat <i>delay</i> .
25	9/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	Shift pagi, melaksanakan shift pada unit <i>Lost Luggage</i> melakukan pencocokan bagasi label
26	10/6/2025	<i>Customer Service</i>	Shift pagi melaksanakan shift di <i>Customer Service</i> melakukan diskusi untuk kompensasi penumpang ketika <i>delay</i> karena operasional.
27	13/6/2025	<i>Gate</i>	Shift siang, melaksanakan zoom bersama prodi, menyusun laporan OJT dan pelaksanaan shift di <i>boarding gate</i>
28	14/6/2025	<i>Gate</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>gate</i> , melaksanakan pembagian SOG (<i>Snack On Ground</i>), karena pesawat <i>delay</i> .

29	15/6/2025	<i>Gate</i>	Shift pagi, melaksanakan tugas di <i>boarding gate</i> , mengantur mobilitas penumpang
30	16/6/2025	<i>Customer Service</i>	Shift pagi, melaksanakan tugas di <i>Customer Service</i> belajar sistem pemesanan tiket serta <i>reschedule</i> tiket
31	19/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	Shift siang, melaksanakan shift di <i>Lost Luggage</i> mengetahui prosedur penanganan bagasi transit internasional-domestik
32	20/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	Shift siang, melaksanakan shift di unit <i>Lost Luggage</i> dan melakukan pencocokan bagasi label serta mengisi sistem
33	21/6/2025	<i>Gate</i>	Shift pagi, melaksanakan tugas di <i>boarding gate</i> melakukan <i>sweeping</i> bagasi kabin
34	22/6/2025	<i>Gate</i>	Shift pagi, melaksanakan tugas di <i>boarding gate</i> melakukan <i>sweeping</i> bagasi kabin
35	25/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	Shift siang, melaksanakan tugas di unit <i>Lost Luggage</i> dan melakukan pencocokan label bagasi
36	26/6/2025	<i>Gate</i>	Shift siang, melaksanakan tugas di <i>boarding gate</i> melakukan <i>sweeping</i> bagasi kabin
37	27/6/2025	<i>Gate</i>	Shift pagi, melaksanakan tugas di <i>boarding gate</i> melakukan <i>sweeping</i> bagasi kabin
38	28/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	Shift pagi, melaksanakan tugas di unit <i>Lost Luggage</i> dan melakukan pencocokan label bagasi

4.5 Unit Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

4.3.1. *Check In Counter*

Check in counter merupakan tempat di mana penumpang akan penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pemeriksaan dan pengidentifikasian dokumen perjalanan serta identitas penumpang seperti ktp dan paspor untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk di dalam pesawat dan memperbarui informasi perjalanan mereka, permintaan khusus

penumpang (*wheel chair, special meal, dsb*) serta proses pelaporan bagasi tercatat untuk dikumpulkan/dimuat ke dalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (*loading baggage*).

Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label kepemilikan pada bagasi tercatat milik penumpang beserta label *doorside, fragile*, maupun *transit* sesuai kebutuhan. Ketika berat bagasi tercatat penumpang melampaui berat *free baggage allowance* (20 kg untuk pesawat airbus dan boeing, 10 kg untuk pesawat ATR), maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tergantung rute sesuai kebijakan maskapai. Sedangkan untuk bagasi yang dibawa ke dalam kabin atau *cabin baggage* tidak boleh melebihi ketentuan berat 7 kg dan dimensi yang ditentukan, telah disediakan juga alat *baggage test unit* (BTU) untuk mengukur berat dan dimensi *cabin baggage* pada area *check in counter*.

Jika penumpang memiliki barang bawaan yang termasuk dalam kategori berbahaya (*dangerous goods*), penumpang harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk diperiksa apakah boleh dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

Adapun Sistem *Check In* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah *Self Check In*. *Self Check In* merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Sistem ini bersifat *online* atau dalam jaringan berbasis *website*, dimana dalam proses pengoperasiannya dapat menggunakan menggunakan komputer maupun *smartphone*, koneksi internet, dan tenaga listrik sehingga ketika mencapai *check in counter* penumpang hanya melakukan drop bagasi. Ada pula sistem *self check in* yang dilakukan secara *on site* menggunakan mesin *self check in* yang dapat mencetak *boarding pass*. Namun, *self*

check in secara *on site* hanya diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi yang akan dititipkan atau bagasi tercatat.

4.3.2. Customer Service

Petugas *customer service* atau pelayanan konsumen dapat menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. 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.

Petugas *customer service* juga melayani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). Petugas juga harus cerdas dalam merumuskan masalah, menangani dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika sewaktu-waktu pelanggan melaporkan permasalahannya terkait dengan penerbangan seperti melakukan reservasi tiket, memesan tiket secara langsung (*go show*), membatalkan penerbangannya (*cancel*), perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*), melakukan penggantian biaya pengembalian uang (*refund*), meminta akomodasi saat terjadi *misconnecting flight* atau dampak lainnya yang disebabkan karena operasional penerbangan, memberikan saran terbaik, dan lain sebagainya.

4.3.3. Gate (Boarding Gate)

Proses yang dilakukan saat berada di *gate* adalah *boarding*. Oleh karena itu, penumpang akan menjalani serangkaian prosedur yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. 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.

Petugas di *gate* akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri yang akan di *input* ke dalam sistem untuk kemudian dicocokkan dengan jumlah penumpang yang telah melewati proses *check-in* sebelum mereka akhirnya diizinkan untuk naik ke pesawat. Petugas di *gate* juga berperan dalam melakukan *sweeping* pada *cabin baggage* yang melebihi ketentuan dimensi dan berat 7 kg yang dibuktikan dengan alat *baggage test unit* sehingga harus dibagikan. Kemudian memberi label *late baggage*, dan mengantarnya ke petugas *ramp* untuk di *loading* ke kompartemen pesawat, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih optimal serta efisiensi penggunaan ruang dan kapasitas pada *cabin head rack*.

Petugas di *gate* akan melayani *special pax* seperti mengantar jemput penumpang dengan *wheel chair* dari dan ke pesawat, mengantar *unaccompanied minor* atau anak-anak yang bepergian tanpa didampingi orang dewasa dari turun pesawat hingga bertemu penjemputnya.

4.3.4. Lost Luggage (Lost and Found)

Lost luggage merupakan unit yang beroperasi di terminal kedatangan penumpang yang dikhususkan untuk menangani proses pengambilan bagasi tercatat. Pada unit *lost and found* di bandara, staf dan petugasnya bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi tercatat yang dititipkan kepada pihak maskapai, seperti kehilangan, kerusakan, tertukar, maupun tertinggal di bandara berangkat. Setiap bandara memiliki kantor *lost and found* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *lost and found* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Prosedur *tracing* atau upaya pencarian bagasi yang dilaporkan dilakukan dengan cara penumpang mendatangi kantor *baggage service*, kemudian mengisi *Property Irregularity Report (PIR)*.

Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan meminta kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, kemudian mencoba menemukan barang yang hilang dengan *tracing* atau 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 *lost and found* 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 *lost and found* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi permasalahan mengenai barang bagasi mereka dengan semudah mungkin. Saat pesawat *landing* dan penumpang turun dari pesawat, akan dilakukan proses *unloading* bagasi dari kompartemen pesawat oleh petugas *ramp* untuk kemudian satu-persatu bagasi tersebut diletakkan ke *conveyor belt* pada terminal kedatangan.

Petugas *lost and found* akan *standby* di sekitar *conveyor belt* untuk memeriksa apakah *bagage claim tag* yang dibawa penumpang sudah sesuai dengan *baggage tag label* yang terdapat pada bagasi tercatat yang diambil penumpang untuk meminimalisir bagasi yang tertukar. Selain itu petugas juga harus mengisi *first baggage-last baggage performance report* yang merupakan laporan informasi kesesuaian performa layanan *delivery baggage* sesuai dengan ketentuan waktu *delivery* yang berlaku di setiap bandara sehingga yang harus disusun tiap pesawat *landing* setiap harinya.

4.4 Permasalahan

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di empat unit di atas (*Check-in Counter, Customer Service, Gate, dan Lost Luggage*) di PT Citilink Indonesia Station Denpasar yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional. *On The Job Training* (OJT) berlangsung selama kurang lebih 2 bulan, terhitung mulai 06 Mei 2025 hingga 04 Juli 2025 terdapat permasalahan yang penulis temukan yaitu masih ditemukan penumpang yang membawa bagasi kabin yang tidak sesuai ketentuan dari maskapai Citilink Indonesia. Kejadian tersebut hampir ada di setiap penerbangan pada saat *sweeping* di *boarding gate*. Berdasarkan fenomena tersebut, dapat dilihat ketertiban penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin belum optimal.



Gambar 4. 1 Penumpang dengan Bagasi Kabin Melebihi Ketentuan
(Sumber : Penulis, 2025)

Jika optimalisasi ketertiban penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin tidak dilakukan, maka akan muncul berbagai risiko yang dapat berdampak negatif terhadap operasional dan citra Citilink Indonesia. Salah satu risiko utamanya adalah terhambatnya proses boarding akibat banyaknya penumpang yang membawa bagasi melebihi batas ukuran atau berat yang diizinkan. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan jadwal penerbangan (*delay*) yang berujung pada terganggunya rotasi pesawat dan ketidakpuasan penumpang. Selain itu, bagasi kabin yang tidak tertib juga menimbulkan risiko keselamatan di dalam kabin, seperti potensi jatuhnya barang dari kompartemen atas atau kesulitan dalam evakuasi darurat akibat lorong yang sempit. Oleh karena itu, jika tidak dioptimalkan, ketidaktertiban terhadap kebijakan bagasi kabin dapat

menimbulkan risiko operasional, keselamatan, dan reputasi yang cukup serius bagi maskapai.

4.5 Penyelesaian Masalah

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah dijelaskan dengan rinci bagaimana aturan barang bawaan kabin tiap penumpang. Optimalisasi ketertiban penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin sangat penting bagi PT Citilink Indonesia karena memiliki dampak langsung terhadap efisiensi operasional, keselamatan penerbangan, serta kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Jika ketertiban penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin sudah dioptimalkan, maka akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kelancaran operasional penerbangan. Proses *check-in* dan *boarding* akan berlangsung lebih cepat dan efisien. Hal ini turut mengurangi potensi keterlambatan penerbangan akibat penanganan bagasi kabin yang tidak sesuai. Selain itu, suasana di dalam kabin akan lebih nyaman dan aman karena kompartemen penyimpanan tidak kelebihan muatan. Dari sisi pelayanan, maskapai dan petugas bandara dapat lebih fokus memberikan layanan terbaik tanpa harus menangani keluhan atau konflik terkait bagasi. Secara keseluruhan, optimalisasi ketertiban ini akan meningkatkan kepuasan penumpang, memperkuat citra maskapai, serta menciptakan budaya disiplin dan saling menghargai di lingkungan bandara dan penerbangan.

Dalam menyelesaikan masalah ini, pihak maskapai Citilink Indonesia telah melakukan langkah sesuai dengan yang tercantum pada PM Nomor 30 Tahun 2021 yaitu menyediakan *baggage test unit* (BTU) di *check-in counter* dan *boarding gate*, serta melaksanakan *sweeping* bagasi kabin penumpang saat akan masuk ke pesawat udara.

Berikut beberapa solusi yang dapat diambil untuk mengoptimalkan ketertiban penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin.

1.1 Peningkatan Informasi Visual di Area Strategis

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, memasang infografik yang menarik dan mudah dipahami seperti stiker atau *standing banner* informatif tentang batas ukuran dan berat bagasi di area *check-in*, *customer service*, dan *boarding gate*.

2.1 Sosialisasi Melalui Media Sosial dan Aplikasi

Maskapai dan pengelola bandara dapat bekerjasama untuk menyebarkan konten edukatif mengenai pentingnya tertib bagasi kabin melalui media sosial, website, atau aplikasi bandara. Konten bisa berbentuk video pendek, animasi, atau kuis berhadiah kecil. Integrasi sistem pengingat otomatis di aplikasi pemesanan tiket, *e-boarding pass*, dan email penumpang. Tampilkan animasi edukatif yang singkat dan interaktif mengenai kebijakan bagasi saat penumpang memesan tiket, *check-in* online, atau membuka *boarding pass* digital.

3.1 Peningkatan kegiatan *Sweeping* Bagasi Kabin

Kegiatan *sweeping* bagasi kabin hendaknya dapat dioptimalkan pada seluruh penumpang yang membawa bagasi kabin dan pada penerbangan maskapai Citilink Indonesia diseluruh rute. Kegiatan *sweeping* bagasi kabin dapat dilakukan pada *check-in counter* dengan pengawasan staff serta pada proses *boarding* penumpang di *boarding gate*.

4.1 Pemberian *Reward*

Berikan stiker “Tertib Bagasi” pada koper penumpang yang sudah sesuai ukuran saat pemeriksaan awal. Ini akan membantu petugas mengidentifikasi dengan cepat dan memberikan kesan positif bagi penumpang yang patuh.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk mengamati dan mempelajari proses kerja personel bandar udara terutama pada bagian *Check-in, Customer Service, Gate, dan Lost Luggage*. Dalam pelaksanaan OJT taruna/i diawasi oleh supervisor dari PT Citilink Indonesia.

Selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis menemukan permasalahan pada kurang optimalnya ketertiban penumpang tentang kebijakan bagasi kabin dari maskapai Citilink Indonesia. Berdasarkan uraian permasalahan yang didasari oleh pengamatan penulis selama melakukan kegiatan *On The Job Training* (OJT), maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Dalam hal ini, pihak maskapai Citilink Indonesia telah menunjukkan komitmen dalam menegakkan kebijakan bagasi kabin sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021. Upaya yang telah dilakukan, seperti penyediaan *Baggage Test Unit* (BTU) dan pelaksanaan *sweeping* bagasi di area *boarding gate*, merupakan langkah konkret yang mendukung ketertiban dan kenyamanan dalam proses keberangkatan penumpang;
- b. Masih banyaknya penumpang yang belum tertib aturan bagasi kabin maskapai Citilink Indonesia, untuk mengoptimalkan kepatuhan penumpang terhadap kebijakan ini, dibutuhkan solusi tambahan yang lebih edukatif, interaktif, dan konsisten.

5.2 Saran

Selama dua bulan melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar pada Bandar Udara Internasional I Gusti

Ngurah Rai Denpasar Bali, diharapkan agar pelaksanaannya dapat dilaksanakan dengan rentang waktu yang lebih lama agar para taruna dapat lebih memahami lagi tugas dan kegiatan yang dilakukan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, beberapa saran dapat diimplementasikan untuk mengatasi permasalahan pada kurang optimalnya ketertiban penumpang tentang kebijakan bagasi kabin dari maskapai Citilink Indonesia antara lain :

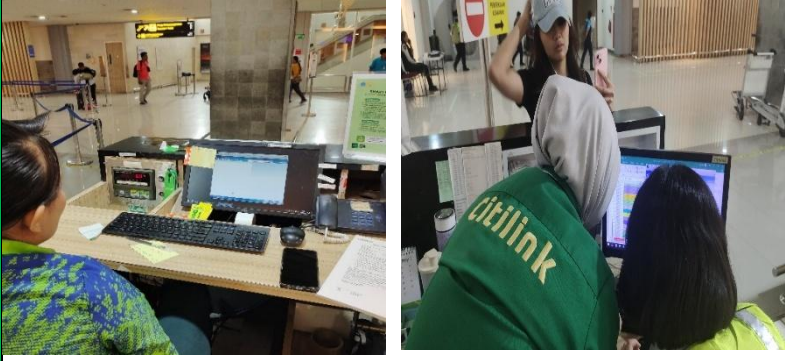
- a. Peningkatan informasi visual di titik strategis seperti *check-in* dan *boarding gate* dengan desain menarik, mudah dipahami, serta formatif tentang batas ukuran dan berat bagasi di area *check-in*, *customer service*, dan *boarding gate*, optimalisasi *sweeping* bagasi kabin juga penting dilakukan secara menyeluruh dan konsisten di setiap rute penerbangan;
- b. Penerapan sistem pengingat digital otomatis yang terintegrasi dalam aplikasi pemesanan tiket, *boarding pass* digital, dan *e-mail* penumpang. Selain itu, penyebaran konten edukatif melalui media sosial, website Citilink, dan aplikasi bandara dapat meningkatkan kesadaran penumpang secara luas. Sebagai bentuk apresiasi, pemberian stiker atau *reward* kecil kepada penumpang yang patuh dapat menjadi motivasi positif.

Dengan penerapan strategi tersebut, diharapkan tingkat kepatuhan penumpang terhadap kebijakan bagasi kabin akan semakin meningkat dan menciptakan kenyamanan dalam proses penerbangan. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini. Kami mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kebaikan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2025). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/ketertiban>
- Damardjati, R. S. (2001). Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Tinjauan Perusahaan Penerbangan. In 9789794082300 9794082309 (Ed.),
- Design, A., & Edition, S. (2016). *annex 14: Vol. I* (Issue July).
- Islamy, M. I. (2003). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015. (2020). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*, 13.
- Perhubungan, K. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Biro Hukum Kementerian Perhubungan. Jakarta
- PT Citilink Indonesia. (2021). STEADYING THE SHIP : MODERN AIRLINE PEMANTAPAN LANGKAH PERUSAHAAN: Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab. Annual Report Edisi 2021, 1–343. https://www.citilink.co.id/uploads/eaedb8a6-a9c5-4858-a48c-c5d7d087ad2c/AR_2021_Final-compressed.pdf
- PT Citilink Indonesia. (2022). Citilink Operating Manual Part A (OM-A). PT Citilink Indonesia.

LAMPIRAN

<i>Check In Counter</i>	
<i>Customer Service</i>	
<i>Gate (Boarding Gate)</i>	
<i>Lost Luggage (Lost and Found)</i>	