LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
Tanggal 22 April 2024 – 22 Juli 2024

Disusun Oleh:

MUHAMMAD SYUKRON SA'DAN AKMALA

NIT. 30621063

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
Tanggal 22 April 2024 – 22 Juli 2024

Disusun Oleh:

MUHAMMAD SYUKRON SA'DAN AKMALA

NIT. 30621063

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh:

MUHAMMAD SYUKRON SA'DAN AKMALA
NIT. 30621063

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing	Supervisi
Faovan Agus F, S.Pd.Ing, M.Pd	**Khaedir Pebrian, A.Md**
NIP. 19840819 201902 1 001	**NIP. 303302**

Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Tranportasi Udara

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

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 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 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. Ibu Endi Estiani, S.E., dan Bapak Djoko Raharjo, S.Kom., 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 Ir. Agus Pramuka, S.T., 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 Faoyan Agus F, S.Pd.Ing., M.Pd, selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On The Job Training* (OJT).
7. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training* (OJT) PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar.
8. Seluruh staf dan karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraaan *On The Job Training* (OJT) dan menyelesaikan laporan ini.
9. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
10. Kepada rekan-rekan satu tim yang saling mendukung, berbagi, suka dan duka selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT).
11. Kepada diri saya sendiri, Ghaisandra April Khairunisa 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, 20 Juli 2024

MUHAMMAD SYUKRON SA'DAN AKMALA
NIT. 30621063

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL 1
HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PERSETUJUAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR TABEL viii

BAB 1 PENDAHULUAN 1
11.1 ..... Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 1
11.2 ..... Dasar Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 3
11.3 ..... Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 4
11.3.1 ..... Bagi Kampus 4
11.3.2 ..... Bagi Taruna 4
11.4 ..... Manfaat Kegiatan *On The Job Training* (OJT) 5
11.5 ..... Tempat dan Waktu Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 5
11.5.1 ..... Tempat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 5
11.5.2 ..... Waktu Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 6
11.6 ..... Jadwal Kegiatan *On The Job Training* (OJT) 6

BAB 2 GAMBARAN UMUM LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT) 8
2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia 8
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai 9
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia 11
2.4 *Highlight* Perkembangan PT Citilink Indonesia 13
2.5 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia 16
2.5.1 Visi PT Citilink Indonesia 16
2.5.2 Misi PT Citilink Indonesia 16
2.6 Nilai dan Budaya Perusahaan PT Citilink Indonesia 17

2.7 Makna Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia 18
2.8 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia 20
2.9 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar 20
2.10 Tugas dan Tanggung Jawab 21
2.11 Tata Kelola Perusahaan 27
2.11.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan 29
2.11.2 Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) 30
2.12 Kebijakan Perusahaan 31
2.13 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar 43

2.13.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar 43
2.13.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar 44
2.14 Jenis Armada yang Digunakan 45

BAB 3 TINJAUAN TEORI 46
3.1 Bandar Udara 46
3.2 Terminal Bandar Udara 46
3.3 Apron 47

BAB 4 HASIL PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) 49
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT) 49
4.2 Jadwal dan Kegiatan 49
4.3 Unit Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) 50
4.3.1 Check In Counter 50
4.3.2 Boarding Gate 51
4.3.3 *Customer Service* 52
4.3.4 *Lost Luggage* 52
4.3.5 FOO (*Flight Operation Officer*) 53
4.4 Analisis Masalah 54
4.5 Penyelesaian Masalah 55

BAB 5 PENUTUP 57
5.1 Kesimpulan 57
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan 57
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On the Job Training (OJT) 57
5.2 Saran 57
5.2.1 Saran Terhadap Permasalahan 57
5.2.2 Saran Pelaksanaan On the Job Training (OJT) 57

DAFTAR PUSTAKA 59
LAMPIRAN 60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink 18
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia 20
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar..... 21
Gambar 2.4 Ukuran bagasi kabin 31
Gambar 2.5 Syarat dan Ketentuan Bagasi 32
Gambar 4. 1 Jadwal Kegiatan Tanggal 22 April – 22 Mei 2024 50
Gambar 4. 2 Jadwal Kegiatan Tanggal 22 Mei – 22 Juni 2024 50
Gambar 4. 3 Jadwal Kegiatan Tanggal 22 Juni – 22 Juli 2024..... 50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....12
Tabel 2.2 Highlight Perkembangan Citilink.....14
Tabel 2.3 Prinsip Good Corporate Governance (GCG).....30
Tabel 2.4 Biaya-Biaya Citilink.....40

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

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 taruna 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*. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma III Komunikasi Penerbangan (KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) merupakan salah satu kegiatan taruna Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya

yang bertujuan untuk memperdalam ilmu lapangan yang telah diberikan secara materi yang tertuang dalam kurikulum Manajemen Transportasi Udara agar mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil tanggap dan ahli sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On The Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap program studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait. Dengan adanya praktik kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya
pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On The Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab
dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut 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. Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan non komersil. Penerbangan komersil atau biasa disebut penerbangan niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunanya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktivitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

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.

1.2 Dasar Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Dasar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Presiden Republik Indonesia, 2009).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Presiden Republik Indonesia, 2003).
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5336 (Presiden Republik Indonesia, 2012).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia 5500 (Pemerintah Indonesia, 2014).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 99 Tahun 2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (Kementerian Perhubungan, 2021).
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya (Menteri Perhubungan, 2018).

1.3 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

1.3.1 Bagi Kampus

Tujuan dari *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 6 adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan transportasi yang berdaya saing tinggi dan berketerampilan unggul dengan sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
2. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
3. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On The Job Training* (OJT);
4. Untuk melatih kerja sama taruna dengan personil lain, maupun pada unit-unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.
5. Mencetak taruna dengan kemampuan berkomunikasi pada materi maupun substansi keilmuan secara lisan dan tulisan melalui Laporan *On The Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir.

1.3.2 Bagi Taruna

Adapun rincian dari tujuan untuk taruna dari kegiatan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Agar taruna *On The Job Training* (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT).

2. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
3. Mengetahui dengan mengamati secara langsung peranan teknologi yang diterapkan di lokasi *On The Job Training* (OJT).
4. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di lokasi *On The Job Training* (OJT).
5. Dapat berkerjasama dan berkoordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

1.4 Manfaat Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT.
2. Memahami dengan melihat secara langsung tentang penerapan ilmu yang didapat untuk kepentingan pekerjaan.
3. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
4. Memahami dengan melihat secara langsung penggunaan atau peranan fasilitas dan teknologi terapan di tempat *On The Job Training* (OJT).
5. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi terkait.

1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

1.5.1 Tempat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali pada PT. Citilink Indonesia. Berlokasi di..

1.5.2 Waktu Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan On The Job Training (OJT) dilaksanakan dalam kurun waktu tiga (tiga) bulan, terhitung sejak tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024.

1.6 Jadwal Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Jadwal kegiatan *On The Job Training (OJT)* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali pada PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

   Tahap persiapan terhitung mulai dari taruna mulai mencari tahu informasi tentang perusahaan tempat taruna akan melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT). Setelah ditentukan oleh pihak kampus tentang perusahaan mana yang telah diinformasikan dan mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di perusahaan tersebut maka pihak program studi D-III Manajemen Transportasi Udara membuat surat pengantar *On The Job Training* (OJT) yang akan diberikan kepada koordinator masing-masing lokasi perusahaan, dalam hal ini PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali.

2. Tahap Pelaksanaan

   Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan dalam kurun waktu tiga (tiga) bulan, terhitung sejak tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali pada beberapa unit, diantaranya:

   1) *Check-in*
   2) *Customer Service*
   3) *Gate*
   4) *Lost Luggage*
   5) FLOP (*Flight Operation*)

3. Tahap Penulisan Laporan Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) dimulai pada tanggal 28 April 2024 hingga 22 Juli 2024. Penulisan dilakukan dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) yang dituangkan secara sistematis dalam penulisan laporan ini.

BAB 2
GAMBARAN UMUM LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada 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. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2024 Citilink telah

melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi 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.

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 T*ransportation 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 *post-flight* 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.

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional 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 dilengkap dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaar 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 terlah 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

Adapun data umum dari PT. Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

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 Indonesia yang beroperasi dengan AOC (*Airline Operator Certificate)* Garuda dan menggunakan nomor penerbanganGaruda 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 flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	Total armada pesawat tercatat sebanyak 60 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut: A330-900 NEO sebanyak 2 unit A330-200 NEO sebanyak 51 unit ATR 72-600 sebanyak 7 unit 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.

2.4 *Highlight* Perkembangan PT Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen *bandwith* yang terbatas serta beberaparute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya

murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersialberjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Tabel 2.2 Highlight *Perkembangan Citilink*

Tahun	***Highlight***
2001	• Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda • Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	• Citilink mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. • Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	• Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	• Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia • yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP *Delay Management.*
2016	• Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	• Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320 NEO ke jajaran armada Citilink. • Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. • Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang *Transportation Safety Management Award* 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.

2018	• Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan *Best Low Cost Airlines-Asia* dari Trip Advisor. • Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. • Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	• Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. • Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. • Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900 NEO.
2020	• Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. • Citilink mengoperasikan pesawat kargo (*freighter*). • Citilink meraih penghargaan *Best Low-Cost Airline* di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang *TripAdvisor Travelers' Choice Award* 2020.
2021	• Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang meraih predikat *5-Star COVID-19 Airline Safety Rating* dari Skytrax dan menjadi satu dari 15 maskapai di dunia yang meraih predikat bergengsi tersebut. • Citilink masuk ke jajaran 100 maskapai terbaik di dunia, 8 maskpai berbiaya hemat terbaik di Asia, maskapai berbiaya hemat terbaik di Indonesia, dan memperoleh penghargaan *COVID-19 Airline Excellence Awar*ds dalam ajang *World Airline Awards 2021* oleh Skytrax.

	• Bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional, Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru yang membawa semangat Perusahaan sebagai maskapai modern yang inovatif.
2022	• Citilink membuka dan mengoperasikan kembali berbagai rute domestik dan internasional. • Citilink tanam 1.000 bibit pohon mangrove di Pesisir Untia Makassar. • Citilink raih tiga penghargaan dalam ajang *Skytrax World Airline Awards* 2022
2023	• Citilink membuka rute internasional menuju Papua Nugini. • Citilink pindahkan operasional dari Bandara Husesin sastranegara Bandung ke Bandara Kertajati. • Citilink kembali raih tiga penghargaan dalam ajang *Skytrax World Airline Awards* 2023.

2.5 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

2.5.1 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."

2.5.2 Misi PT Citilink Indonesia

"*Improving the quality of people's life by providing hassle-free air trasnportation 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 keramahtamahan

Indonesia.”

2.6 Nilai dan Budaya Perusahaan PT Citilink Indonesia

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

1. 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.
2. Adapun nilai-nilai perusahan 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.

3. *The 3 Pillars*
    1) *Solution Minded*
    2) *Customer Oriented*
    3) *Teamwoek*
    4) *Skiller/Well-Trained*

    The most Hassle-Free Airline (for) our Customer:

    1) *Customer Delight*
    2) *Most Admirer Company*
    3) *Highly Engaged Supergreener's*

2.7 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 2.2 berikut ini.

Gambar 2.1 Logo Citilink

Sumber: Citilink 2021 Annual Report

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

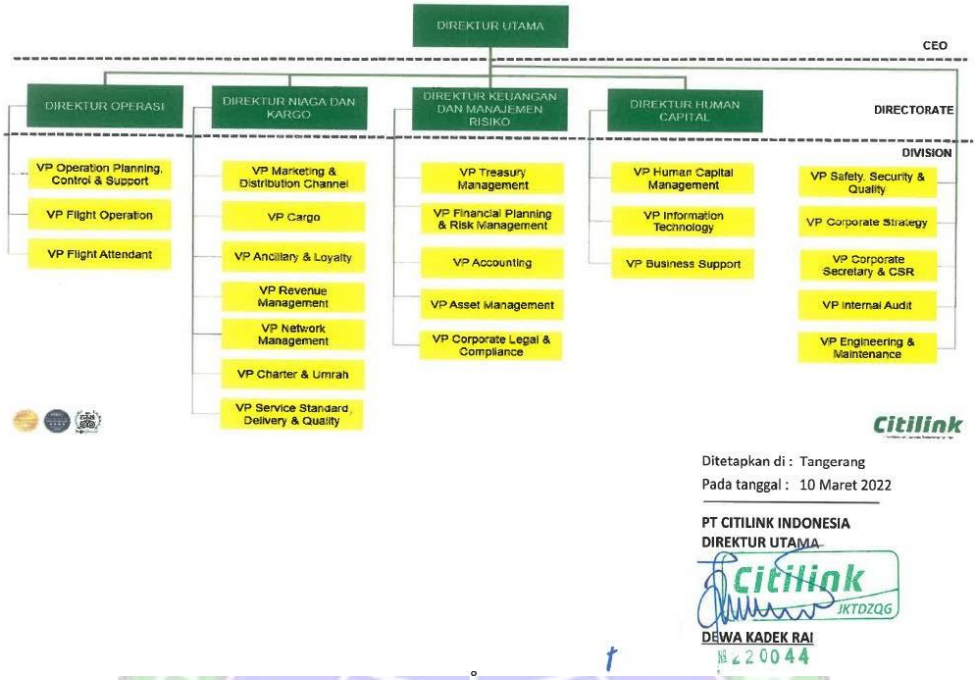
logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

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.

2.8 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

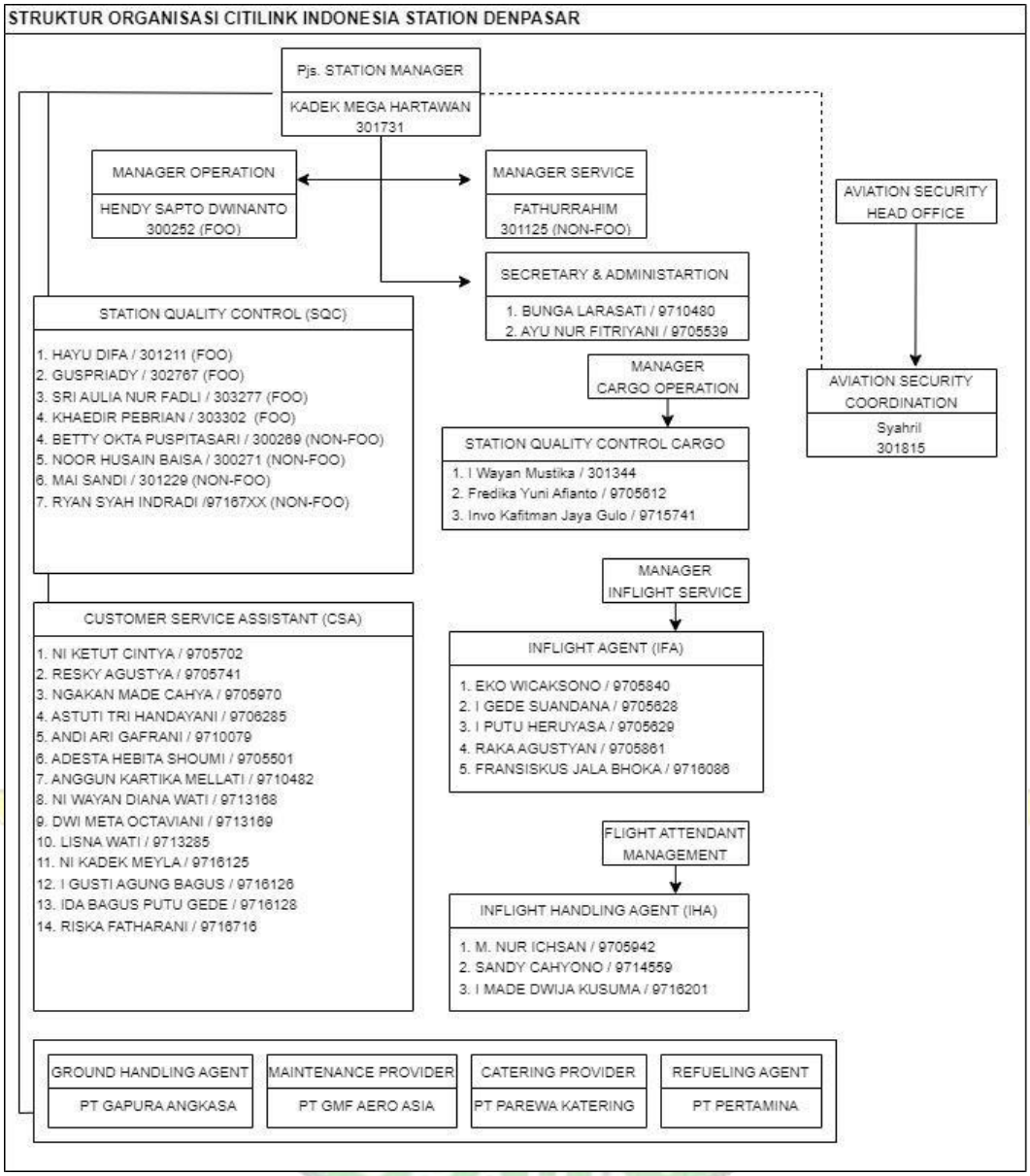


Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

Sumber: Citilink *Operation Manual Part-A*, (PT Citilink Indonesia, 2022)

2.9 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Jumlah pegawai PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar berjumlah 43 Pegawai dengan struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station *Denpasar*

Sumber: Olahan Penulis, 2024

2.10 Tugas dan Tanggung Jawab

Sesuai Anggaran Dasar Perusahaan, Dewan Komisaris berfungsi dalam mengawasi kebijakan Direksi terhadap operasional Perusahaan secara umum dengan memperhatikan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Rincian tugas

dan tanggung jawab Dewan Komisaris antara lain sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris bertugas melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya baik mengenai Perusahaan maupun usaha Perusahaan yang dilakukan oleh Direksi, serta memberikan nasihat kepada Direksi termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan, Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan serta ketentuan Anggaran Dasar dan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan;
2. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut setiap anggota Dewan Komisaris harus:
    1) Mematuhi Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan serta prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi, transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggungjawaban serta kewajaran;
    2) Beritikad baik, penuh kehati-hatian dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi untuk kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan;
3. Setiap anggota Dewan Komisaris ikut bertanggungjawab secara pribadi atas kerugian Perusahaan apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai menjalankan tugasnya;
4. Dalam hal Dewan Komisaris terdiri atas 2 (dua) anggota Dewan Komisaris atau lebih, tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat 4 (empat) berlaku secara tanggung renteng bagi setiap anggota Dewan Komisaris; dan
5. Anggota Dewan Komisaris tidak dapat dipertanggungjawabkan atas kerugian apabila dapat membuktikan:

1) Telah melakukan pengawasan dengan itikad baik dan kehati-hatian untuk kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan.
2) Tidak memiliki kepentingan pribadi baik langsung maupun tidak langsung atas tindakan pengutusan Direksi yang mengakibatkan kerugian; dan
3) Telah memberikan nasihat kepada Direksi untuk mencegah timbul atau berlanjutnya kerugian tersebut.

Pada tingkat *station* terdapat *Station Manager* yang berperan sebagai perwakilan tertinggi PT Citilink Indonesia pada setiap *station* atau lokasi yang ditentukan dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

Fungsi *Station Manager* adalah sebagai berikut:

1. Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal maupun unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja, dan agen penjualan.
2. Berhubungan 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.
3. Berkoordinasi degan bagian terkait seperti Teknik, Operasi, Katering awak pesawat, dan Ground Handling untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
4. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
5. Untuk mengelola administrasi secara keseluruhan di suatu *station.*

Adapun tanggung jawab *Station Manager* diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja telah sesuai dengan kontrak.
2. Menjaga peralatan, personil, dalam kondisi yang baik untuk melakukan kegiatan operasional.
3. Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan, dan standar penampilan karyawan di setiap *station.*
4. Melakukan pengawasan dan kontrol pada kinerja karyawan dan penanganan *ground handling.*
5. *Station Manager* melaporkan kemajuan peningkatan pada *station*nya secara berkala.
6. Menjaga biaya untuk keperluan *station*nya berada dalam anggaran yang diberikan.
7. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
8. Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *ground handling.*
9. Memastikan *ground handling* dan operasional di *station*nya selalu patuh terhadap standar keamanan perusahaan.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, seorang *Station Manager* tidak bekerja sendiri, terdapat *Operation Manager* dan *Service Manager.* Adapun tugas dan tanggung jawab *Manager Operation* atau Manager Operasi adalah sebagai berikut:

1. Memastikan pelaksanaan segala bentuk operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional

2. Memastikan kepatuhan segala bentuk kegiatan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, *Safety Management System* (SMS), dan manajemen risiko operasi penerbangan.
3. Mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi
4. Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
5. Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan AIP Suplemen.
6. Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan *Operating Manual*.
7. Menerapkan standar strategi manajemen risiko.
8. Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, seta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.
9. Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan *charter* dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.
10. Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc (solusi, tindakan, atau koordinasi tertentu yang tidak terencana sebelumnya yang dilakukan secara fleksibel untuk memastikan dukungan operasional tersedia), atau penilaian rute.
11. Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap tingkat risiko yang signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan *ground operation*.

Flight Operation *Officer* (FOO) atau *Flight Dispatcher* akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab *Vice President Operational Planning*, pengendalian dan dukungan untuk melaksakanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

1. Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu.
2. Menyusun dan menandatangani *flight plan.*
3. Mengajukan ATS *flight plan* kepada unit ATS (*Air Traffic Service*) yang sesuai, apabila terdapat perubahan ATS *flight plan* yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan ATS unit terkait sebelum transmisi ke pesawat.
4. Mendukung PIC (*Pilot In-Command*) dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti MEL, CDL, analisis rute dan cuaca, NOTAM, manifest penumpang, kargo, dan lain sebagainya
5. Memberikan dan menandatangani *dispatch realease* dan *flight plan* kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
6. *Re-dispatch/re-realease flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya.
7. Merekomendasikan *delay* dan *cancel* apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional.
8. Melakukan *briefing* kepada PIC (*Pilot In-Command*) dan SIC (*Second In-Command*)
    1) FOO harus memberikan kepada pilot yang berwenang semua laporan atau informasi terkini yang tersedia mengenai kondisi bandara dan ketidakteraturan fasilitas navigasi yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
    2) Sebelum memulai setiap penerbangan, FOO harus memberikan komando kepada pilot dengan segala cuaca yang tersedia laporan dan prakiraan fenomena cuaca, seperti *clear air turbulence*, badai petir, *tropical cyclone, volcanic ash* dan *low altitude wind shear* pada setiap rute yang akan diterbangi dan setiap bandara yang akan disinggahi.
    3) Selama penerbangan, FOO harus memberikan informasi tambahan kepada pilot yang berwenang mengenai kondisi meteorologi termasuk fenomena cuaca, seperti *clear air turbulence*, badai petir, *tropical*

cyclone, *volcanic ash* dan *low altitude wind shear*, serta ketidakteraturan fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.

4) Untuk memenuhi ketentuan pada poin 1) dan 2) maka informasi harus disampaikan melalui pengarahan langsung kepada PIC.

9. Memberitahukan ATS unit yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil.
10. Dalam keadaan 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
11. Mematuhi ACL dan OPSPEC.

2.11 Tata Kelola Perusahaan

Penerapan tata kelola perusahaan sangat penting dalam memastikan pengelolaan usaha yang bertanggung jawab berdasarkan praktik terbaik. Citilink memberikan perhatian khusus untuk menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance* atau GCG) pada setiap aspek bisnisnya. Citilink mempercayai bahwa penerapan prinsip GCG lebih dari sekedar kepatuhan dan mampu meningkatkan daya saing dalam menghadapi tantangan usaha penerbangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Citilink melakukan asesmen terhadap penerapan tata kelola perusahaan di lingkungan Citilink setiap tahunnya. Pencapaian nilai *Good Corporate Governance Self Assesment* Perusahaan pada *Annual Report* 2021 menunjukkan nilai 82,62 dimana nilai ini menunjukkan bahwa Citilink merupakan perusahaan yang akuntabel dan dapat menjalankan praktik tata kelola perusahaan dengan

baik.

Selain *Good Corporate Governance Self Assesment*, Citilink juga memastikan terlaksananya sistem pelaporan *Whistle Blowing System* (WBS) dengan menggunakan boks surat. Perangkat gratifikasi dan WBS merupakan bagian dari *soft structure* GCG yang dimiliki perusahaan, mencakup kode etik, *board manual*, piagam komite dan sejumlah kebijakan lainnya. Perusahaan ini juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui *online meeting* pada 22 November 2021 atas rencana asesmen tahun berikutnya. Pertemuan *online* tersebut telah dihadiri oleh PIC (*Person In-Charge*) masing-masing divisi.

Citilink menyadari bahwa penerapan GCG tidak dapat berdiri sendiri ataupun hanya berfokus pada kepentingan organisasi semata. Hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan menjadi kunci bagi Citilink untuk memperkuat penerapan GCG untuk membantu membentuk dunia usaha yang sehat, kompetitif, dan berkontribusi secara sosial untuk lingkungan sekitar.

Berkaitan dengan penerapan GCG, Citilink juga menerapkan sistem manajemen risiko. Bisnis penerbangan memiliki karakteristik yang spesifik dan unik, yaitu membutuhkan investasi yang besar (*high investment*) namun memiliki sensitivitas yang tnggi terhadap perubahan faktor eksternal yang sulit dikendalikan (*high impact of uncontrollable factor*). Terlebih lagi di tahun 2021 masih sangat dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 sehingga masih banyak risiko bagi keberlangsungan usaha.

Seperti asesmen pada pelaksanaan GCG, Citilink juga mengevaluasi melalui asesmen pada efektivitas penerapan manajemen risiko. Pada akhir 2021, PT Citilink Indonesia bersama dengan PT Garuda Indonesia melakukan penilaian tingkat kematangan manajemen risiko (*Risk Maturity Index*). Pada penilaian ini PT Citilink Indonesia mendapatkan nilai *Risk Maturity Indeks* sebesar 3,01 dari skala 5,00. Secara umum, kegiatan *Emergency Response Management* (ERM) telah diimplementasikan dengan cukup baik serta pada prosesnya secara periodik masih perlu ditingkatkan pada ERM yang telah

berjalan selama ini. Mengenai penerapan manajemen risiko tahun 2021, Direksi telah berkoordinasi dengan Dewan Komisaris serta secara sadar memandang bahwa pelaksanaan manajemen risiko perusahaan masih harus ditingkatkan pada seluruh divisi serta perlunya pengembangan infrastruktur sistem IT sebagai penunjang kegiatan ERM.

Citilink adalah maskapai penerbangan yang senantiasa menempatkan praktik GCG sebagai perangkat kebijakan yang mendasari seluruh kegiatan usaha Perusahaan. Dalam kegiatan operasional Perusahaan, GCG merupakan aspek penting dalam rangka meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan, mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan, dan efisien guna memenuhi kewajiban secara bertanggung jawab kepada Pemegang Saham, mitra bisnis, konsumen atau pelanggan, serta masyarakat pada umumnya.

2.11.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Perusahaan berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten sebagai mekanisme yang mendasari pelaksanaan bisnis Citilink. Penerapan GCG di lingkup Perusahaan bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang berorientasi pada prinsip korporasi yang sehat, etis, bermatabat, serta patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun tujuan-tujuan khusus penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam lingkup usaha Citilink antara lain sebagai berikut:

1. Menciptakan pengelolaan yang berstandar pada asa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraaan;
2. Meningkatkan nilai Perusahaan yang memiliki daya saing kuat dan berlangsung secara berkelanjutan;
3. Mendorong proses pengambilan keputusan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan diiringi realisasi yang bermoral tinggi;

4. Mengoptimalkan kontribusi Perusahaan dalam perekonomian nasional khususnya pada industri penerbangan nasional; dan
5. Meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) kepada Perusahaan sehingga dapat membangun citra positif perusahaan di pasar.

2.11.2 Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)

Perusahaan memberlakukan penerapan GCG sebagai salah satu strategi pencapaian visi, misi, dan tujuan Perusahaan melalui praktik usaha yang lebih baik secara terus-menerus. Penerapan prinsip GCG di lingkup Perusahaan dilandaskan pada ketentuan dan peraturan yang berlaku, di antaranya Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas, serta mengacu pada 5 (lima) prinsip dasar, yaitu: transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran, sebagaimana telah dirilis dalam Pedoman Umum *Good Corporate Governance* yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG).

Penerapan prinsip GCG di lingkungan Perusahaan sebagai sistem sekaligus struktur adalah untuk meyakinkan seluruh *stakeholders*, bahwa Perusahaan dikelola dan dikendalikan untuk melindungi kepentingan *stakeholders.*

Tabel 2.3 Prinsip Good Corporate Governance *(GCG)*

Prinsip	Penjelasan
Transparansi	Keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan Keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai Perusahaan.
Akuntabilitas	Kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan Perusahaan terlaksana secara efektif.
Responsibilitas	Kesesuaian dalam pengelolaan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip korporasi yang sehat.

Independensi	Suatu keadaan dimana Perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip kolaborasi.
Kewajaran	Keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perudang-undangan yang berlaku.

Sumber: Citilink *Annual Report*, (PT Citilink Indonesia, 2021)

Gambar 2.4 Ukuran bagasi kabin

Sumber: Citilink Facebook *Page*, 2019

2.12 Kebijakan Perusahaan

1. 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

2. Ketentuan Bagasi Tercatat

Direct Flight		
Domestic Route	Airbus A320 & A330	FBA 20kg + 7kg *cabin baggage*
	ATR	FBA 10kg + 7kg *cabin baggage*
International Route	Airbus A320 & A330	7kg *cabin baggage*

Connecting Flight		
Domestic Route	Airbus A320 & A330 *to* ATR *(and vice versa)*	FBA 10kg + 7kg *cabin baggage*
International Route	*Domestic Route to International (and vice versa)*	7kg *cabin baggage*

**Except DILI route get Free Baggage Allowance 20kg and 7kg cabin baggage*

Gambar 2.5 Syarat dan Ketentuan Bagasi

Sumber: *Website* Citilink www.citilink.co.id, 2024

Setelah bagasi diserahkan kepada pihak Perusahaan Pengangkut untuk dititipkan, maka tanda pengenal bagasi atau label untuk setiap bagasi tercatat akan diterbitkan. Nama atau tanda pengenalan pribadi lainnya yang ditempelkan harus terdapat pada bagasi tercatat adalah tanggung jawab penumpang untuk memastikan bahwa bagasi tercatat telah diberi label secara cukup dan benar untuk tujuan identifikasi. Jika bagasi tercatat penumpang tidak memiliki nama, inisial, atau pengenalan pribadi lainnya, maka penumpang harus menempelkan identifikasi tersebut pada barang yang akan dibagasikan sebelum diserahkan kepada pihak perusahaan pengangkut.

Bagasi tercatat akan diangkut pada pesawat udara yang sama dengan yang akan digunakan penumpang kecuali jika pihak pengangkut memutuskan bahwa hal ini tidak dapat dilakukan, dimana pihak pengangkut akan mengangkutnya pada penerbangan lain dimana ruang tersedia. Jika bagasi tercatat penumpang diangkut pada penerbangan berikutnya, pihak pengangkut akan mengirimkan kepada penumpang dalam jangka waktu yang patut dari ketibaan penerbangan tersebut, kecuali hukum yang berlaku mewajibkan Anda untuk hadir untuk pemberesan bea cukai.

Kami menyediakan fasilitas bagasi tercatat seberat 20 kg secara cuma-cuma. Untuk berat yang melebihi 20 kg akan dikenakan biaya tarif yang dinyatakan pada daftar biaya dan dalam cara yang ditetapkan dalam peraturan pihak pengangkut. Tidak ada fasilitas bagasi untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, meskipun kereta bayi akan diangkut tanpa dikenakan biaya.

Penumpang tidak diperkenankan untuk menggunakan bagasi tercatat milik penumpang lainnya yang tidak dipergunakan kecuali bepergian pada rencana pada rencana perjalanan yang sama. Para penumpang yang melakukan pemesanan dalam rencana penerbangan yang sama dengan mereka tidak bepergian tidak dapat mengalihkan berat bagasi tercatat yang tidak digunakan kepada (para) penumpang yang bepergian dalam rencana perjalanan yang sama.

Untuk alasan kesehatan dan keselamatan, pengangkut tidak akan menerima barang perorangan melebihi 32 kg dengan dimensi gabungan lebih dari ketinggian 81 cm, lebar 119 cm, dan kedalaman 119 cm. Batasan berat ini tidak berlaku untuk peralatan mobilitas.

Peralatan olahraga dapat dibawa dalam tempat barang di pesawat udara setelah pembayaran biaya yang ditetapkan pada daftar biaya dan atas risiko penumpang sendiri. Oleh karenanya, penumpang disarankan untuk membeli asuransi yang diperlukan untuk barang-barang tersebut. Alat-alat

musik yang melebihi dimensi bagasi kabin (dengan ketentuan masih berada dalam batas 20 kg) dapat dibawa ke atas kabin jika tempat duduk untuk peralatan musik tersebut telah dibeli dan biaya perjalanan yang sesuai telah dibayarkan. Dimensi maksimal dari instrumen tersebut tidak dapat melebihi ketinggian 100 cm, lebar 50 cm dan kedalaman 40 cm. Tidak ada fasilitas bagasi terkait dengan pembelian tempat duduk ekstra.

Bagi member *LinkSport*, gratis 20 kg bagasi peralatan olahraga dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sampai dengan 31 Desember 2024 dengan ketentuan sebagai berikut:
   a) Bebas biaya 20 kg bagasi perlatan olahraga berlaku sesuai dengan masa berlaku keanggotaan saat ini. Untuk anggota *LinkSport* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 hanya dapat menggunakan bagasi olahraga sampai dengan 31 Desember 2024.
   b) Anggota *LinkSport* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 dapat mengajukan *refund* dengan mengirimkan email ke customercare@citilink.co.id pengajuan *refund* berlaku hingga 30 April 2024 (anggota *LinkSport* yang tidak melakukan pengajuan *refund* sampai dengan waktu yang di tentukan dianggap menyetujui syarat dan ketentuan di poin 1 huruf a).
   2) Bagasi olahraga dapat dibawa penumpang masuk ke dalam alokasi bagasi gratis tercatat atau *Free Baggage Allowance*.
   3) Apabila terdapat kelebihan Apabila terdapat kelebihan bagasi maka akan dikenakan tarif *excess baggage* sesuai dengan tarif rute penerbangan yang berlaku.
   4) Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku untuk bagasi sepeda, golf, surfing, diving, gantole.
   5) Pendaftaran dan perpanjangan keanggotaan *LinkSport* sudah tidak dapat dilakukan sampai dengan waktu yang tidak ditentukan.

6) Peralatan olahraga yang dapat dibawa dalam penerbangan tergantung pada ketersediaan tempat di kompartemen dan selama masih tersedia.
7) Citilink berhak merubah syarat dan ketentuan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

3. Pelayanan Penyandang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang memerlukan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Citilink sebagai pihak Perusahaan Pengangkut pada saat *booking*. Perusahaan pengangkut akan melayani penumpang tersebut jika telah mengatur semua kebutuhan khusus penumpang tersebut. Jika Penumpang tersebut tidak memberitahukan kebutuhan khususnya pada saat *booking*, Perusahaan Pengangkut akan tetap berupaya untuk mengakomodasi kebutuhan khusus Penumpang tersebut. Penumpang penyandang disabilitas yang telah memberitahu Perusahaan Pengangkut mengenai kebutuhan khususnya pada saat *booking* dan telah diterima oleh Perusahaan Pengangkut tidak akan ditolak untuk dilayani karena kondisi disabilitas atau kebutuhan khususnya. Akan tetapi, peraturan Perusahaan Pengangkut atau pemerintah dapat berlaku untuk pengangkutan Penumpang penyandang disablitas. 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.

Berdasarkan PM Nomor 30 Tahun 2021 pasal 13 ayat 1 A, maka jumlah total penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.

4. Penumpang Hamil (*Pregnant Woman*) PGNT

Ada beberapa syarat bagi ibu hamil untuk dapat terbang dengan maskapai Citilink, yaitu:

1) Ibu hamil diharapkan dapat berkonsultasi dengan dokter untuk dapat mendapatkan surat kesehatan atau surat layak terbang. Surat berlaku 7 hari sejak tanggal dikeluarkannya.
2) Dalam hal kondisi tertentu dimana penumpang ibu hamil tidak dapat menunjukkan surat keterangan kesehatan atau surat layak terbang dari dokter, Citilink akan mewajibkan penumpang untuk menandatangani Pernyataan Pertanggungjawaban terbatas Citilink (*Form of Indemnity*) pada saat melakukan check-in, untuk membebaskan Citilink dari pertanggungjawaban yang timbul dari hal tersebut.
3) Apabila penumpang tidak dapat menandatangani, penumpang dapat menunjuk anggota keluarganya untuk menandatangani Surat Pernyataan tersebut.
4) Ibu hamil dengan usia kehamilan di atas 36 minggu, tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan udara.

5. Bayi (*infant*) dan Anak-Anak (*child*)

1) Anak-anak diklasifikasikan sebagai usai 2-12 tahun.
2) Kategori bayi termasuk dalam usia 0-23 bulan.
3) Dalam suatu penerbangan *infant* maksimal berjumlah 10% dari kapasitas dalam pesawat.
   (1) Airbus A330 = 36 *infant*
   (2) Airbus A320 = 18 *infant*
   (3) ATR 72-600 = 7 *infant*
4) Bayi prematur dianggap sebagai *medical cases* atau MEDA dan akan ditangani sebagai *incapacitated passenger*.
5) Surat rekomendasi medis berlaku 7 hari.

6. *Snack* dan *Meal In-Flight*

Layanan *Pre*-Book *Meals* (PBM) adalah layanan pemesanan makanan, untuk tiket via *website* www.citilink.co.id dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

1) Pemesanan melalui *Pre-Book Meals* (PBM) dapat dilayani selambat-lambatnya 24 jam sebelum jam penerbangan, bersamaan dengan pemesanan tiket atau pembelian melalui *Manage My Booking* (MMB).
2) Jenis makanan yang dipesan akan tercantum pada *boarding pass* penumpang dalam bentuk kode SSR dan dapat diklaim kepada Awak Kabin saat melakukan penerbangan, sesuai dengan rute keberangkatan dari bandar udara CGK, HLP, SUB, DPS, KNO, UPG, BPN, YIA dan PKU.
3) Makanan yang dipesan dapat ditukar dengan menu lain yang senilai, apabila makanan tersebut mengalami kerusakan atau hal lain yang menyebabkan pesanan tidak layak dikonsumsi atau tidak sesuai dengan pesanan awal.
4) Makanan yang dipesan tidak dapat dibatalkan, dipindahtangankan, ataupun ditukar setelah melakukan pemesanan.
5) Segala sesuatu/keadaan kahar (*force majeure*) di luar kemampuan PT Citilink Indonesia, yang menyebabkan makanan tidak diterima oleh penumpang, maka Citilink tidak berkewajiban atas penggantian tersebut.
6) Biaya pemesanan makanan akan dikembalikan apabila terjadi pembatalan sepihak penerbangan oleh pihak Citilink.
7) Pembatalan pesanan tidak dapat dilakukan apabila terjadi perubahan jadwal atas permintaan penumpang (*re-schedule* atau *pax no show*).
8) Harga yang tertera sudah termasuk PPN.

7. Keterlambatan, Pembatalan, dan Perubahan Jadwal

Pada setiap saat setelah pemesanan dilakukan, PT Citilink Indonesia dapat mengubah jadwalnya dan/atau membatalkan, mengakhiri, mengalihkan, menunda, menjadwalkan kembali atau menangguhkan setiap penerbangan yang menurut pertimbangan pihak perusahaan pengangkut sepantasnya, hal ini dibenarkan karena keadaan-keadaan di luar kendali pihak perusahaan pengangkut namun tidak terbatas pada cuaca buruk atau keterlambatan kontrol lalu lintas atau untuk alasan-alasan keamanan atau operasional. Dalam keadaan-keadaan tersebut, PT Citilink Indonesia akan mengembalikan biaya perjalanan yang telah dibayarkan kepada penumpang.

Dalam keadaan kahar atau *force majeur* seperti bencana alam (*Act of God*) PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada penumpang atau orang yang telah membayarkan tiket secara penuh; namun, pengembalian biaya tunduk pada pemotongan sebesar 10% yang merupakan biaya administrasi PT Citilink Indonesia.

8. Pengembalian biaya (*refund*)

Pihak Citilink akan melakukan pengembalian biaya atau *refund* untuk tiket atau porsi yang tidak dapat dipergunakan sesuai dengan peraturan-peraturan terkait biaya perjalanan atau tarif serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021, sebagaimana yang diubah dari waktu ke waktu, sebagai berikut:

1) Kecuali ditetapkan sebaliknya pada bagian ini, kami berhak untuk melakukan pengembalian biaya baik kepada orang yang namanya tercantum pada Tiket atau kepada orang yang membayarkan Tiket, setelah memperlihatkan bukti pembayaran yang memuaskan; dan
2) Apabila tiket telah dibayarkan oleh orang selain daripada Penumpang yang namanya tercantum pada Tiket, dan Tiket menunjukkan bahwa terdapat pembatasan terhadap pengembalian biaya, kami akan

melakukan pengembalian biaya hanya kepada orang yang membayarkan Tiket, atau kepada orang yang diperintahkannya.

3) Jumlah pengembalian biaya

Sesuai dengan peraturan yang berlaku, PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayarkan Tiket atau kepada orang yang diperintahkannya, dalam persentase sebagaimana yang ditetapkan pada daftar berikut ini:

(1)	Lebih dari 72 jam sebelum penerbangan	75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif dasar
(2)	48 sampai dengan kurang dari 72 jam sebelum penerbangan	50% (lima puluh persen) dari tarif dasar
(3)	24 sampai dengan kurang dari 48 jam sebelum penerbangan	40% (empat puluh persen) dari tarif dasar
(4)	12 sampai dengan kurang dari 24 jam sebelum penerbangan	30% (tiga puluh persen) dari tarif dasar
(5)	4 sampai dengan kurang dari 12 jam sebelum penerbangan	20% (dua puluh persen) dari tarif dasar
(6)	Kurang dari 4 jam sebelum penerbangan	10% (sepuluh persen) dari tarif dasar

9. Biaya-biaya

Adapun ketentuan biaya yang ditanggung oleh penumpang berdasarkan beberapa kategori. Mulai dari pembelian kursi hingga bagasi. Namun, terdapat ketentuan sesuai dengan PKPS 121.585 (b) dan SE No. 14 Tahun 2021, penggunaan *Emergency Seat* (Kursi nomor 12 dan 14) dan 1 (satu) baris di depan atau 1 (satu) baris di belakang jendela darurat kursi nomor 11 dan 15) tidak diperbolehkan untuk:

1) Penumpang wanita yang sedang hamil.
2) Penumpang yang bepergian dengan bayi.
3) Penumpang yang memiliki keterbatasan gerak (Obesitas).

4) Penumpang yang memerlukan kebutuhan khusus (penyandang disabilitas).
5) Penumpang di bawah 15 tahun.
6) Penumpang lansia (lanjut usia).
7) Penumpang yang tidak dapat memahami instruksi awak kabin.
8) Penumpang yang tidak bersedia membantu.

Tabel 2.4 Biaya-Biaya Citilink

Deskripsi	Biaya	Kondisi
Administrasi	Sudah termasuk harga tiket	Sudah termasuk harga tiket
Pajak (PPN)	11% dari harga tiket	Per penumpang
Asuransi (IWJR)	Rp 5.000	Per penumpang
Tambahan biaya bahan bakar	Sudah termasuk dalam harga tiket	Sudah termasuk harga tiket
Kartu Kredit	3% dari total pembelanjaan	Per transaksi
Ketentuan harga untuk *infant*	10% dari harga *basic fare* penumpang dewasa	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket
Perubahan jadwal penerbangan	Mulai dari IDR 150.000	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket.
Perubahan nama	Rp 1.500.000/pax/rute	Perubahan nama dapat dilakukan ketika *pax* melakukan kesalahan memasukkan nama

		dan perubahan tidak termasuk kategori *corename*, maka akan dikenakan biaya sesuai ketentuan. Penumpang wajib menunjukkan identitas yang berlaku. Perubahan nama maksimal H-2 Jam sebelum penerbangan.
Koreksi nama	Tidak dikenakan biaya	Koreksi nama dapat dilakukan penyesuaian dengan ketentuan sebagai berikut : 1. Koreksi nama yang tidak sesuai ejaan, 2. Perubahan huruf maksimal 3 karakter, 3. Kekurangan huruf pada nama belakang dan atau nama marga/baptis. Penumpang wajib menunjukkan identitas yang berlaku. Koreksi nama maksimal H-2 Jam sebelum

		penerbangan.
GreenZone+ A320 (Row 1 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 205.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone A320 (Row 2-5 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 165.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone A320 (Row 12-14 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 195.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
RegularZone A320 (Row 6-31 kecuali row 12&14 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 85.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone ATR (Row 1 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 85.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone ATR (Row 16-19 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 115.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
RegularZone ATR (Row 2-15 dengan layanan tambahan: air	Rp 55.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah

minum)		
Tarif *Sweeping Baggage* (DOM)	Rp 250.000	Per koli
Tarif *Sweeping Baggage* (INTL)	Per koli	Untuk Detail Biaya: Terdapat di Link citilink.co.id
Senjata api/ perangkat keamanan, pisau, pedang, dan benda-benda lain yang dikategorikan sebagai jenis *Security Items* lainnya	Rp 111.000	Per item
Alat-alat musik	Perhitungan normal (*excess baggage*)	Per barang

Sumber: Website Citilink (www.citilink.co.id), 2024

2.13 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Jadwal penerbangan pada maskapai Citilink Indonesia Station Denpasar dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut merupakan jadwal penerbangan Citilink Indonesia *station* Denpasar:

2.13.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

No	*Arrival From*	*Flight Number*	STA (UTC)	STA (WITA)
1.	UPG	QG-383	22:50	06:50
2.	CGK	QG-680	00:05	08:05
3.	BPN	QG-444	01:55	09:55
4.	CGK	QG-682	02:55	10:55

5.	PER	QG-555	03:30	11:30
6.	LOP	QG-1671	03:35	13:45
7.	SUB	QG-698	03:35	13:45
8.	DIL	QG-501	06:10	14:10
9.	CGK	QG-686	06:35	14:35
10.	SUB	QG-668	07:20	15:20
11.	LOP	QG-1673	08:35	16:35
12.	KJT	QG-825	10:10	18:10
13.	CGK	QG-688	10:30	18:30
14.	HLP	QG-194	11:45	19:45
15.	CGK	QG-684	02:00	22:00
16.	CGK	QG-660	02:05	22:05
17.	SUB	QG-662	02:55	22:55
18.	SUB	QG-694	03:25	23:25
19.	CGK	QG-666	03:30	23:30

2.13.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

No	*Departure To*	*Flight Number*	STD (UTC)	STD (WITA)
1.	SUB	QG-661	23:05	07:05
2.	CGK	QG-663	23:30	07:30
3.	DIL	QG-500	01:30	09:30
4.	BPN	QG-445	02:45	10:45
5.	KJT	QG-822	03:35	11:35
6.	LOP	QG-1672	03:35	11:35
7.	CGK	QG-667	04:15	12:15
8.	LOP	QG-1670	06:25	14:25
9.	SUB	QG-699	06:30	14:30
10.	CGK	QG-685	06:50	14:50
11.	CGK	QG-683	07:35	15:35

12.	HLP	QG-195	08:00	16:00
13.	CGK	QG-693	08:50	16:50
14.	SUB	QG-669	09:15	17:15
15.	CGK	QG-687	11:05	19:05
16.	HLP	QG-197	11:15	19:15
17.	UPG	QG-342	13:00	21:00
19.	SUB	QG-695	13:15	21:15
20	CGK	QG-691	13:40	21:40
21.	PER	QG-554	15:00	23:00
22.	CGK	QG-689	15:25	23:25

2.14 Jenis Armada yang Digunakan

Jenis armada yang digunakan PT Citilink Indonesia, antara lain:

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

Adapun jenis armada yang digunakan pada PT Citilink Indonesia *station* Denpasar merupakan armada pesawat berjenis Airbus 320, dan ATR-72. Jumlah armada Airbus A320 yang beroperasi berjumlah 12 pesawat.

BAB 3
TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 yang menjelaskan 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 antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Annex 14 (*International Civil Aviation Organization*, 2004) dari ICAO (*International Civil Aviation Organization)* "*Airport is a definied area and water (including any buildings, installations, and equipment) intended to be used either wholly or in part for arrival, departure, adlmovements of aircraft."*

Dari pengertian diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa bandar udara ialah kawasan daratan atau perairan yang di gunakan untuk mendarat dan lepas landasnya pesawat udara, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang dan dilengkapi fasilitas-fasilitas penunjangnya.

3.2 Terminal Bandar Udara

Terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan dibandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka untuk menaiki dan meninggalkan pesawat. Diterminal, penumpang dapat melakukan pengurusan perjalanan udara seperti pembelian tiket, pemeriksaan barang serta menunggu jadwal keberangkatan. Pada terminal bandar udara ini terdapat beberapa fasilitas seperti ruang tunggu, restoran, serta berbagai toko. Bangunan yang menyediakan akses menuju pesawat (melalui gerbang) dapat disebut '*concours*e'. Tetapi, sebutan "terminal" dan "*concourse*" kadang-kadang digunakan berganti-ganti tergantung dari konfigurasi bandara.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1999) tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya ; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersil serta harus memenuhi persyaratan keamana beserta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

Layaknya terminal pada umumnya, terminal bandar udara juga mempunyai sistem yang mengatur daerah tempat pemrosesan penumpang yang akan memulai ataupun mengakhiri perjalanan udara dan untuk mengangkut bagasi serta penumpang dari dan ke pesawat. Menurut (Horonjeff & McKelvey, 2018), sistem terminal penumpang (*Passenger Terminal System*) terdiri dari tiga bagian utama. Bagian-bagian tersebut dan kegiatan-kegiatan yang terjadi didalamnya adalah sebagai berikut :

a. Jalur masuk/*Acces Interface*: merupakan area dimana penumpang berpindah menuju jalan masuk ke bagian pemrosesan penumpang. sirkulasi parkir, dan naik turunnya penumpang merupakan kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam bagian ini
b. Pemrosesan/*Processing system*: merupakan area di mana kegiatan penjualan, lapor-masuk bagasi, pemesanan tempat duduk, pengambilan bagasi, serta pelayanan pengawasan federal dan keamanan berlangsung.

3.3 Apron

Apron adalah bagian dari lapangan gerak darat suatu Bandar udara yang berfungsiuntuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan muatan, pengisian bahan bakar, parkir, dan persiapan pesawat terbang sebelum melanjutkan

penerbangan. Apron terdiri dari tempat parkir pesawat (aircraft gates, aircraft stands, atau ramps) dan jalur khusus sirkulasi pesawat memasuki/keluar tempat parkir (taxilane).

Ukuran apron tergantung dari beberapa factor berikut :

- Jumlah *aircraft gate*
- Ukuran *gate*
- Luas areal yang diperlukan pesawat untuk manuver pesawat di gate
- Sistem dan tipe parkir pesawat

Ukuran dan letak gate harus direncanakan dengan memperhatikan karakter pesawat yangmenggunakan gate tersebut seperti lebar sayap, panjang, dan radius belok pesawat, dan juga arealyang diperlukanoleh kendaraan-kendaraan yang menyediakan servis untuk pesawat selama beradadi gate. Untuk menjamin keselamatan pesawat di daratan, ICAO dan FAA juga menetapkan persyaratan jarak minimum antara pesawat terbang yang sedang parkir di apron satu samalainnya, dengan bangunan, atau obyek-obyek tetap lainnya yang ada di apron berdasarkan jarak sayap pesawat/*wing tip clearance.*

BAB 4
HASIL PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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 *unit* di wilayah kerja PT Citilink Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali. Berikut merupakan wilayah kerja atau ruang lingkup yang meliputi:

1. *Check-in Counter*
2. *Boarding Gate*
3. *Customer Service*
4. *Lost Luggage*
5. FOO (*Flight Operation Officer)*

4.2 Jadwal dan Kegiatan

Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Jadwal OJT dibagi menjadi dua shift yang masing-masing *shift* berisikan 3 sampai 4 taruna/i dengan keterangan 4 hari kerja dan 2 hari libur. Adapun jam masuk *shift* sebagai berikut :

(i) *Shift* Pagi : 05.00 WITA - 13.00 WITA

(ii) *Shift* Siang : 13.00 WITA – 21.00 WITA (*last flight)*

Berikut adalah jadwal dan kegiatan selama kegiatan *On the Job Training* (OJT), yaitu:

a) Tanggal 22 April – 22 Mei 2024

OJT (ON THE JOB TRAINING)
Periode : 22 April - 22 Juli

No.	Nama	APRIL													MEI												KETERANGAN			
		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	P	S	L	TM
		Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S				
	A																																		
L	Andira Jauhar Aldi	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
2	Ghaisandra April K	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
3	Eja Tio Saputra	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
4	Nur Sa'id Sigit P	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20
	B																																		
1	Wahyu Adji Permana	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
2	Varissa Rizqina N S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
3	Muhammad Syukron S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20
	C																																		
1	Sweety Jamine P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20

NB
PAGI : 05.00 - 13.00
SIANG : 13.00 - 21.00

Gambar 4. 1 Jadwal Kegiatan Tanggal 22 April – 22 Mei 2024

b) Tanggal 22 Mei – 22 Juni 2024

OJT (ON THE JOB TRAINING)
Periode : 22 April - 22 Juli

No.	Nama	MEI																				Juni										KETERANGAN			
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	P	S	L	TM
		R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J				
	A																																			
L	Andira Jauhar Aldi	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	10	11	10	21
2	Ghaisandra April K	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	10	11	10	21
3	Eja Tio Saputra	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	10	11	10	21
4	Nur Sa'id Sigit P	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	10	11	10	21
	B																																			
1	Wahyu Adji Permana	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	11	10	10	21
2	Varissa Rizqina N S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	11	10	10	21
3	Muhammad Syukron S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	11	10	10	21
	C																																			
1	Sweety Jamine P P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	10	10	11	20
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	10	10	11	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	10	10	11	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	10	10	11	20

Gambar 4. 2 Jadwal Kegiatan Tanggal 22 Mei – 22 Juni 2024

c) Tanggal 22 Juni – 22 Juli 2024

OJT (ON THE JOB TRAINING)
Periode : 22 April - 22 Juli

No.	Nama	JUNI									JULI																				KETERANGAN			
		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	P	S	L	TM
		Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn				
	A																																			
L	Andira Jauhar Aldi	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21
2	Ghaisandra April K	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21
3	Eja Tio Saputra	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21
4	Nur Sa'id Sigit P	S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21
	B																																			
1	Wahyu Adji Permana	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21
2	Varissa Rizqina N S	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21
3	Muhammad Syukron S	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21
	C																																			
1	Sweety Jamine P P	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
2	Muhammad Rafi Ade P P	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
3	Muhammad Rafi Annahi M	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20
4	Rio Osama Al Falakhi	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20

Gambar 4. 3 Jadwal Kegiatan Tanggal 22 Juni – 22 Juli 2024

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

4.3.1 Check In Counter

Pada bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan idenritas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya

akan dimasukkan kedalam compartement pesawat (Loading Bagasi). Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai.

Jika penumpang memiliki barang bawaan berbahaya (*dangerous goods*), penumpang harus melaporkan barang bawaaan 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*).

Ada juga 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.

4.3.2 Boarding Gate

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

Dalam kegiatan di boarding gate ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari boarding pass untuk kemudian diinput ke dalam system dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem check-in. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan Sweeping Baggage, membawa Wheel

Chair masuk kedalam pesawat, menjemput Wheel Chair dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

4.3.3 *Customer Service*

Petugas *customer service* menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person)*, VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*. Pada bagian *customer service* menangani penumpang yang bermasalah seperti, pengajuan ulang jadwal penerbangan, melakukan pengembalian uang, dan pemesanan secara langsung atau *go show*, dll.

Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu :

1. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
2. Antara 72 jam sampai 48 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
3. Antara 48 jam sampai 24 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
4. Antara 24 jam sampai 12 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
5. Antara 12 jam sampai 4 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
6. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
7. Penumpang Bayi: sampai 0 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

4.3.4 *Lost Luggage*

Lost luggage merupakan unit yang beroperasai di terminal kedatangan penumpang yang dikhususkan untuk menangani proses pengambilan bagasi

tercatat. Yaitu bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *Lost and Found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah *bag-tag* yang terdapat di barang bawaan sama dengan *bag- tag* yang dimiliki penumpang. Hal yang paling penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang.

Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airline* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report)* selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akanmelakukan pencarian t*racing*. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* tersebut.

4.3.5 FOO (*Flight Operation Officer*)

FLOP adalah suatu ruangan yang digunakan sebagai ruang praktikum untuk beberapa materi yang berhubungan dengan peralatan dan tanggung jawab FOO. Dalam melakukan tugasnya yakni mengembangkan kemampuan operasional seperti membuat rute yang paling pendek; menentukan alternate yang tidak terlalu jauh dari tujuan; menentukan C of G yang tepat sehingga mengurangi konsumsi bahan bakar, memastikan ketepatan penerbangan On Time Performance (OTP), memastikan rencana operasi penerbangan bisa dijalankan secara aman, membuat suatu analisis cuaca secara operasional yang bisa diterima dan akurat, melakukan suatu pengarahan singkat kondisi cuaca yang berlaku disekitar rute yang dilalui pesawat.

FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan

(*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien. Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*).Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan memperisapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet, Flight Plan,* dsb.). Dalam melaksanakan *On the job Training* (OJT), kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara.

4.4 Analisis Masalah

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) mulai dari tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024 penulis menemukan beberapa permasalahan yang dapat menghambat pelayanan yang optimal di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Denpasar antara lain:

a) Kasus 1

Ketidaksabaran penumpang dalam menungu antrean pada unit *Counter check in*. Dimana penumpang merasa sudah check in secara online namun ingin mencetak *Boarding* pass karena dibutuhkan untuk berita acara perusahaan terkait. Dengan alasan itu penumpang merasa cukup untuk mendahului antrean penumpang lain. Dan apabila dipaksakan pastinya akan dapat mengganggu kenyamanan penumpang lain. Hal itu tidak dibenarkan karena setiap penumpang memiliki hak yang sama.

b) Kasus 2

Penulis menemukan kesalahan atau kelalaian penumpang pada unit *Lost and Found baggage.* Dimana terdapat tas ransel yang tertukar. Jadi Bapak A mengambil satu-satunya tas ransel yang berada tepat pada *compartment cabin* ataa tempat duduknya. Beliau hanya menemukan satu tas ransel yang mana bukan miliknya padahal beliau ingat telah meletakkan tepat diatas tempat duduknya.

Ketika beliau mengabari unit *lost and found* ternyata tas milik bapak A terambil oleh penumpang yang sudah turun lebih awal.

4.5 Penyelesaian Masalah

a) Kasus 1

Untuk mengatasi permasalahan ketidaksabaran penumpang dalam menunggu antrean di unit Counter check-in di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, diperlukan pendekatan yang terstruktur dan efektif. Adanya edukasi kepada penumpang mengenai pentingnya mengikuti prosedur antrean dan bahwa setiap penumpang memiliki hak yang sama. Edukasi ini dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti pengumuman di bandara, informasi di situs web, dan media sosial. Diterapkan juga sistem antrean yang lebih efisien, misalnya dengan menambah jumlah counter check-in atau menyediakan layanan khusus bagi penumpang yang hanya perlu mencetak boarding pass setelah melakukan check-in online. Staf di counter check-in dilatih untuk menangani situasi dengan tenang dan profesional, memastikan bahwa setiap penumpang diperlakukan dengan adil tanpa mengorbankan kenyamanan orang lain. Dengan langkah-langkah ini, masalah antrean dapat diminimalisir dan pelayanan kepada penumpang dapat berjalan lebih optimal.

b) Kasus 2

Untuk mengatasi masalah kesalahan atau kelalaian penumpang terkait dengan unit Lost and Found baggage di PT Citilink Indonesia, diperlukan beberapa langkah penyelesaian yang dapat meminimalisir insiden pertukaran bagasi. Sebelum penumpang turun dari pesawat, awak kabin memberikan pengumuman yang mengingatkan penumpang untuk memeriksa dan memastikan bahwa mereka mengambil barang milik mereka sendiri. Tas dan bagasi kabin juga diberikan tag atau label identifikasi khusus yang mudah dilihat dan dikenali oleh pemiliknya. Untuk kasus yang sudah terjadi, unit Lost and Found memiliki

prosedur respons yang cepat dan efektif, seperti mencatat detail penumpang dan bagasi yang tertukar serta segera menghubungi pihak-pihak yang terkait. Dengan cara ini, tas ransel yang tertukar dapat segera ditemukan dan dikembalikan ke pemilik aslinya. Selain itu, memberikan edukasi kepada penumpang melalui berbagai media tentang pentingnya memastikan mereka mengambil barang pribadi mereka sendiri dapat mengurangi kejadian serupa di masa depan. Implementasi langkah-langkah ini akan membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan masalah Lost and Found, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang.

BAB 5
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan

Selama menjalankan On The Job Training (OJT), masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian atau penyimpangan yang dilakukan oleh penumpang, seperti masalah kelalaian dan perilaku. Meskipun demikian, staf maskapai Citilink Indonesia tetap menunjukkan disiplin tinggi dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On the Job Training (OJT)

Selama tiga bulan pelaksanaan OJT di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, kami mendapatkan banyak pembelajaran serta menemukan berbagai permasalahan yang telah dirangkum pada bab sebelumnya untuk dijadikan bahan evaluasi. Meskipun terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang dan menerima kritik serta saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan ini.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi pada bab III, disarankan untuk membuat literasi yang jelas mengenai aturan-aturan yang harus dipatuhi penumpang saat bepergian dengan pesawat. Sosialisasi ini bisa dilakukan oleh petugas bandara dan maskapai melalui berbagai media, seperti brosur, video informatif di bandara, serta pengumuman di dalam pesawat.

5.2.2 Saran Pelaksanaan On the Job Training (OJT)

Selama tiga bulan pelaksanaan OJT di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, kami menyadari pentingnya peran dalam pelayanan, keselamatan, dan keamanan penerbangan. Disarankan agar pemberian pelayanan

ditingkatkan dengan terus meningkatkan budaya disiplin di antara karyawan. Setiap taruna/i juga diharapkan lebih aktif bertanya dan mencari pemahaman yang lebih mendalam terkait tugas mereka. Selain itu, koordinasi lapangan yang baik harus dijaga setiap kali melaksanakan tugas untuk memastikan operasional yang lancar dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman On The Job Training MTU, Politeknik Penerbangan Surabaya. 2016

Dewi, M. O. C., Dyah, W., & Budiasa, I. (2023). *Penanganan Delay Passenger Baggage Maskapai Qatar Airways Kedatangan Internasional oleh Staff Lost & Found PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Dirgayusa, J., & Putri, E. A. (2016). Evaluasi Kinerja Pt Gapura Angkasa Terhadap On Time Performance Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Ground Handling Dirgantara*, *3*(2), 31-37.

Km 48 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Bandar Udara Internasional Su I Gusti Ngurah Rai Denpasar

Junipitoyo, & Bambang. (2018). Buku Pedoman On The Job Training Politeknik Penerbangan Surabaya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal. 2022

Undang-Undang Penerbangan No. 1 tahun 2009. Tentang Penerbangan

LAMPIRAN

FORM KEGIATAN HARIAN OJT

NAMA : MUHAMMAD SYUKRON SA'DAN AKMALA

NIT 30621063

LOKASI : PT CITILINK INDONESIA STATION DENPASAR

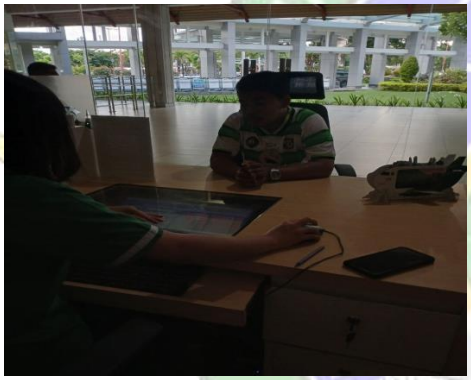
LAMPIRAN

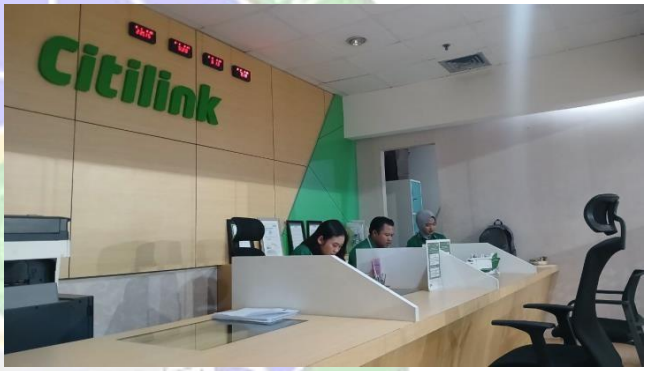
DOKUMENTASI KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*

1. Dokumentasi di *Check-In Counter*

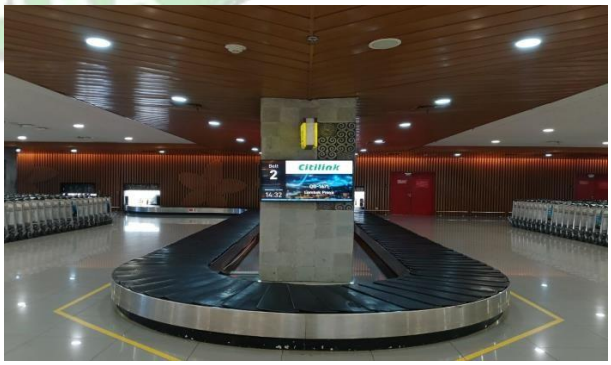
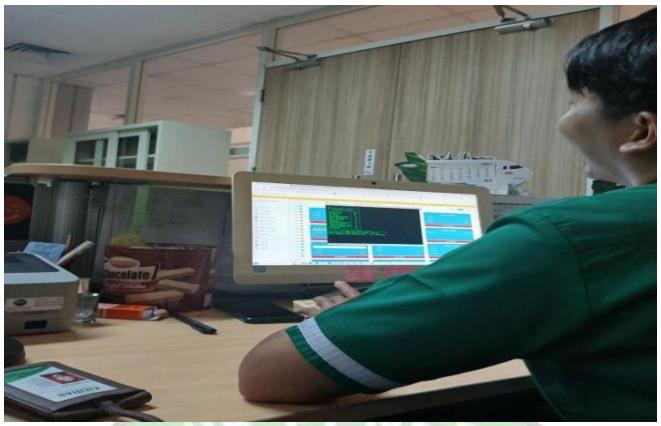
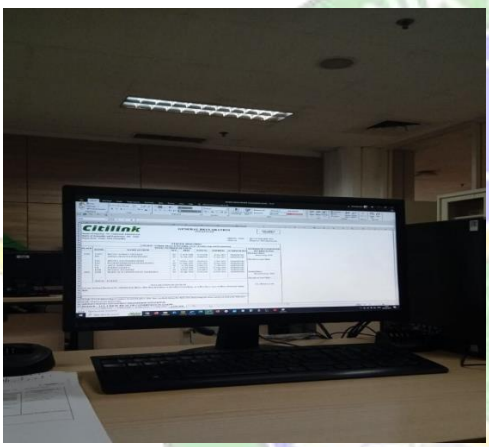
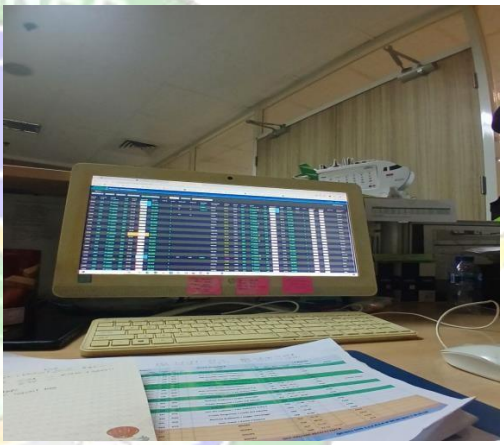
2. Dokumentasi di *Boarding Gate*

3. Dokumentasi di *Customer Service*





4. Dokumentasi di *Lost Luggage*



5. Dokumentasi di FOO (*Flight Operation Officer*)