

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



Disusun Oleh:

**VARISSA RIZQINA NOER SHOLAWAH
NIT. 30621046**

**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**



Disusun Oleh:

VARISSA RIZQINA NOER SHOLAWAH
NIT. 30621046

**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:

VARISSA RIZQINA NOER SHOLAWAH
NIT. 30621046

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



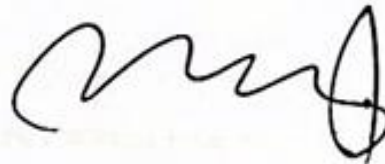
Faovan Agus F., S.Pd.Ing, M.Pd
NIP. 19840819 201902 1 001

Supervisi



Khaedir Pebrian, A.Md
NIP. 303302

Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR selama kurang lebih 3 bulan, dari tanggal 11 Desember 2023 sampai dengan tanggal 28 Februari 2023.

Praktek kerja lapangan atau *On The Job Training* (OJT) ini adalah gambaran sesungguhnya mengenai kondisi kerja lapangan dan pengaplikasian langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah dipelajari baik didapatkan secara teori maupun dengan melaksanakan praktek.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan laporan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik, khususnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menimba ilmu di Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Ahmad Musadek, ST., M.MT., selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya telah memberikan petunjuk dan arahan selama penyusunan Proyek Akhir ini
3. Bapak Faoyan Agus F, S.Pd.Ing, M.Pd., selaku pembimbing yang telah membimbing serta memberikan arahan kepada saya dengan baik, sabar, dan selalu memberikan semangat dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini.
4. Manager Station dan jajaran staff serta karyawan PT Citilink Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang berkenan membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penulisan ini
5. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah mendidik dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan.

6. Bapak Agus Hari Prasetya dan Ibu Isminajeng selaku orang tua yang selalu mampu menjadi rumah untuk saya serta keluarga saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat tiada henti.
7. Sahabat, kerabat, dan keluarga besar Taruna/I Manajemen Transportasi Udara Angkatan 7 yang telah memberi semangat dan *advice* dalam menyelesaikan penyusunan laporan OJT ini.
8. Seluruh Taruna/I Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan laporan OJT ini.

Penulis berharap laporan ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Badung, 10 Juli 2024
Penyusun



Varissa Rizqina Noer Sholawah
NIT. 30621046

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OJT	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Manfaat Pelaksanaan On the Job Training (OJT)	4
1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan On the Job Training (OJT).....	4
1.5.1 Tempat On the Job Training (OJT)	4
1.5.2 Waktu On the Job Training (OJT).....	4
1.6 Jadwal Kegiatan On the Job Training (OJT).....	5
BAB 2 TINJAUAN ON THE JOB TRAINING	6
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia.....	6
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	7
2.3 Data Umum	9
2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia	9
2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	10
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia	11
2.4 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	12
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab.....	12
2.6 Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance).....	18
2.6.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	19
2.6.2 Nilai dan Budaya Perusahaan	20
2.6.3 Kebijakan Perusahaan.....	21
2.6.4 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar.....	32
2.6.5 Jenis Armada yang digunakan	33
BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	34
3.1 Pengertian Maskapai Penerbangan	34
3.2 Low Cost Carrier	35

3.3	Penumpang	35
3.4	PJP2U	37
BAB 4 PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING		41
4.1	Ruang Lingkup Pelaksanaan On the Job Training (OJT).....	41
4.2	Unit Pelaksanaan On the Job Training (OJT).....	41
4.2.1	Check in Counter	41
4.2.2	Customer Service	44
4.2.3	Lost and Found (Lost Luggage).....	45
4.2.4	Boarding Gate	45
4.2.5	Flight Operation (FLOP).....	46
4.3	Perbedaan Dokumen Penerbangan Internasional dan Domestik.....	47
4.4	Analisis Masalah	48
4.5	Penyelesaian Masalah.....	49
BAB 5 PENUTUP		51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.1.1	Kesimpulan Terhadap Permasalahan	51
5.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training	51
5.2	Saran.....	52
5.2.1	Saran Terhadap Permasalahan	52
5.2.2	Saran Terhadap Pelaksanaan OJT.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....		53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal OJT Bulan Juni-Juli.....	5
Gambar 1.2 Jadwal OJT Bulan April-Mei	5
Gambar 1.3 Jadwal OJT Bulan Mei-Juni.....	5
Gambar 1.4 Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.....	7
Gambar 1.5 Logo Maskapai Citilink.....	11
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar.....	12
Gambar 2.2 Ketentuan Bagasi Cabin	24
Gambar 2.3 Baggage Test Unit.....	25
Gambar 4.1 Label Door Side	42
Gambar 4.2 Label Transit.....	42
Gambar 4.3 Label Bagasi Grup.....	42
Gambar 4.4 Label Up.....	43
Gambar 4.5 Label Fragile	43
Gambar 4.6 Label Extra Baggage.....	43
Gambar 4.7 Label Bagasi Cabin.....	43
Gambar 4.8 Bullet Case	43
Gambar 4.9 Label Uncompained Minor	43
Gambar 4.10 Boarding Pass Penumpang.....	44
Gambar 4.11 Kerusakan Bagasi Penumpang yang Dilaporkan	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ketentuan Biaya.....	29
Tabel 2.2 Jadwal Departure Citilink Station Denpasar	32
Tabel 2.3 Jadwal Arrival Station Denpasar.....	33
Tabel 4.1 Label-Label Bagasi	42
Tabel 4.2 Perbedaan Dokumen Penerbangan Domestik dan Internasional	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar On the Job Training.....	55
Lampiran 2 Form Penilaian On the Job Training.....	56
Lampiran 3 Kegiatan OJT di Unit Counter Check-in	57
Lampiran 4 Kegiatan OJT di Unit Lost Luggage.....	57
Lampiran 5 Kegiatan OJT di Unit Boarding Gate	58
Lampiran 6 Kegiatan OJT di Unit Flops.....	59
Lampiran 7 Kegiatan OJT di Unit Customer Service	59



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini, 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 bandara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandara – bandara di berbagai pulau.

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 *On the Job Training* (OJT), diharapkan nantinya 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 *On the Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara. *On the Job Training* dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil, cakap, dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka

dikelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasi teori yang didapat di kelas di dalam kegiatan *On the Job Training*.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tidak lepas 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 penerbangan non komersil. Penerbangan komersil atau 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, produktifitas, serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

Melalui *On the Job Training* (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* (OJT) 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 OJT

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).

3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Agar terwujud sebagai lulusan taruna yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional
2. Agar taruna dapat memahami dan melakukan secara langsung praktek di dunia kerja.
3. Agar taruna menerapkan segala ilmu yang didapatkan selama di kampus pada saat *On the Job Training* (OJT).
4. Melatih kemampuan budaya kerja taruna di ruang lingkup perkerjaaan dengan terciptanya teamwork serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.
5. Menciptakan taruna yang mempunyai kemampuan berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan *On the Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir).

Adapun maksud dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT (On the Job Training)
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya

3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT (On The Job Training)
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara Udara lokasi On the Job Training terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan, dan kargo

1.4 Manfaat Pelaksanaan On the Job Training (OJT)

Adapun maksud dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Membina hubungan yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dan lembaga instansi atau perusahaan yang terkait.
2. Untuk memberikan pengalaman serta wawasan kerja kepada taruna.
3. Memberikan pengetahuan lapangan tentang fasilitas yang digunakan di dunia kerja.
4. Mencetak lulusan berketerampilan unggul dalam bersaing di dunia kerja setelah lulus nantinya.
5. Memberikan pemahaman tentang penerapan ilmu yang didapat pada dunia kerja nantinya.

1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan On the Job Training (OJT)

1.5.1 Tempat On the Job Training (OJT)

Kegiatan On the Job Training (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar (IATA: DPS, ICAO: WADD). Alamat Jl. I Gusti Ngurah Rai Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali,

1.5.2 Waktu On the Job Training (OJT)

Kegiatan On the Job Training (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar selama 3 Bulan yang terhitung sejak 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.

1.6 Jadwal Kegiatan On the Job Training (OJT)

Dalam melaksanakan On the Job Training (OJT) Taruna D III Manajemen Transportasi Udara VII Politeknik Penerbangan Surabaya dibagi dalam beberapa kelompok dan shift, yaitu seperti di bawah ini:

OJT (ON THE JOB TRAINING)																																			
Periode : 22 April - 22 Juli																																			
No.	Nama	APRIL							MEI														KETERANGAN												
		22	23	24	25	26	27	28	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		
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	Sweeti 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

Gambar 1.2 Jadwal OJT Bulan April-Mei

OJT (ON THE JOB TRAINING)																																					
Periode : 22 April - 22 Juli																																					
No.	Nama	MEI							Juni														KETERANGAN														
		22	23	24	25	26	27	28	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				
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	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	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	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	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	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	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	P	11	10	10	21
C																																					
1	Sweeti 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	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	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	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	L	10	10	11	20

Gambar 1.3 Jadwal OJT Bulan Mei-Juni

OJT (ON THE JOB TRAINING)																																					
Periode : 22 April - 22 Juli																																					
No.	Nama	JUNI							JULI														KETERANGAN														
		22	23	24	25	26	27	28	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			
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	Sweeti 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	L	L	10	10	11	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	L	L	10	10	11	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	L	L	10	10	11	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	L	L	10	10	11	20

Gambar 1.1 Jadwal OJT Bulan Juni-Juli

Keterangan:

Pagi : 05.00-13.00 WITA

Siang : 13.00-21.00 WITA

BAB 2

TINJAUAN OJT

2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia

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

PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

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

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado,

Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

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

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

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 1.4 Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar

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

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

Tahun 1942 South Bali Airstrip dibom oleh Tentara Jepang, yang kemudian dikuasai untuk tempat mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. Airstrip yang rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan Pear Still Plate (sistem plat baja). Lima tahun berikutnya (1942–1947), airstrip mengalami perubahan. Panjang landas pacu bertambah menjadi 1,2 km dari semula 700 meter. Tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan transceiver kode morse.

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

Proses reklamasi pantai sejauh 1,5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari– Tabanan. Seiring selesainya temporary terminal dan runway pada

Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Namabandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

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

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/ komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk

	menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/ mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
Jumlah Pegawai Station Denpasar	48 Pegawai
Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500: 1 unit
Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB-HLP-UPG-KJT-LBJ Rute Internasional: DPS-DIL-PER

2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

1. VISI

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

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

2. MISI

“Improving the quality of people’s life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standart

through the touch of Indonesian hospitality.” Yang artinya meningkatkan kualitas hidup Masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan mencirikan keramahtamahan Indonesia.

2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia

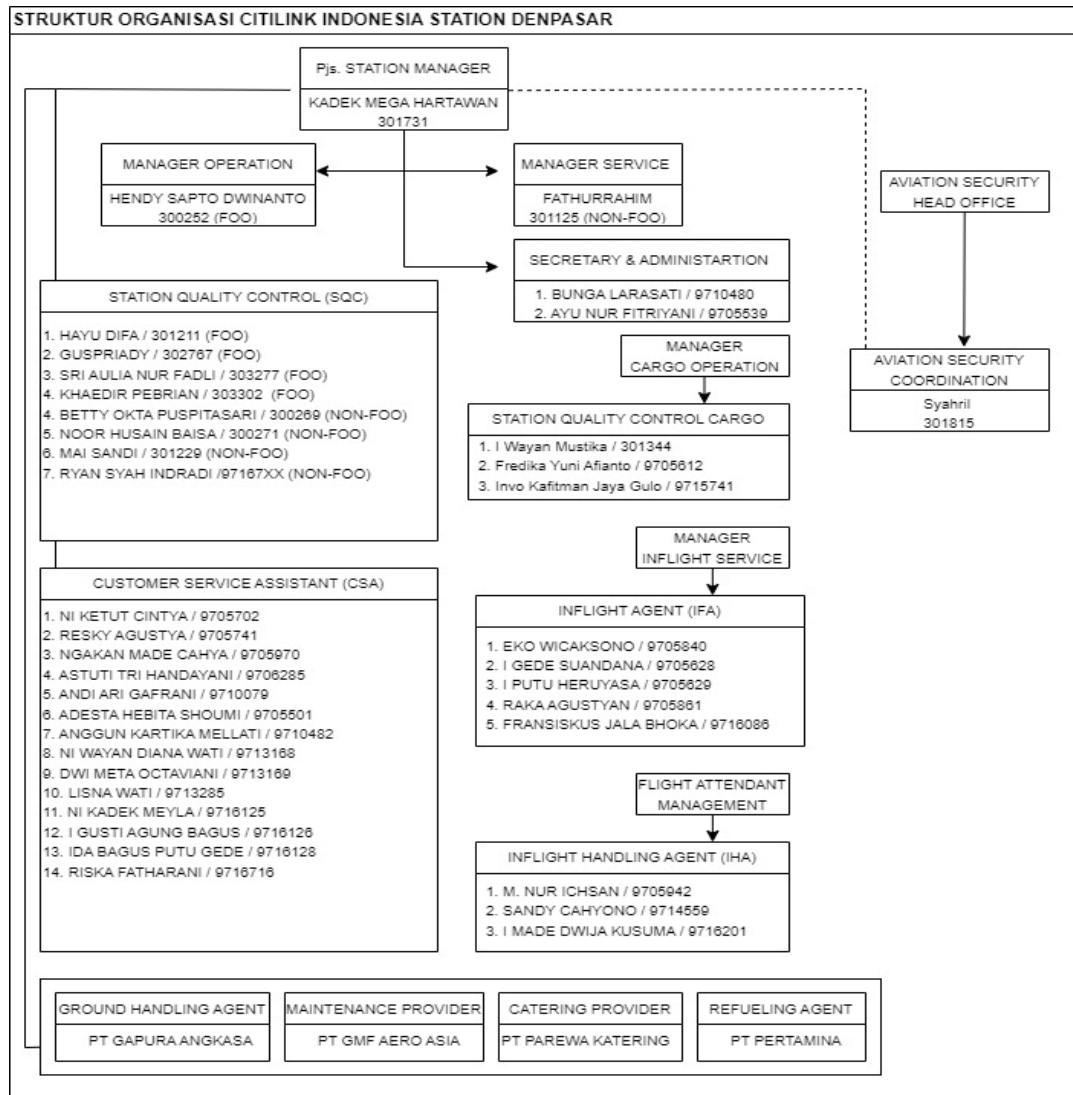


Gambar 1.5 Logo Maskapai Citilink

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

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

2.4 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar

2.5 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Station Manager

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

Fungsi

- a. Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan

unit internal serta unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja dan agen penjualan

- b. Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
- c. Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan Ground Handling, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- d. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- e. Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun

Tanggung Jawab:

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

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:

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

3. Manager Service

Manager Service maskapai bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh service operasi berjalan lancar dan efisien. Berikut adalah

beberapa tugas dan tanggung jawab utama yang dimiliki oleh manager service maskapai:

- (1) Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, boarding, dan layanan dalam penerbangan.
 - (2) Mengkoordinasikan tim ground handling, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional.
 - (3) Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari check-in hingga mereka tiba di tujuan.
 - (4) Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
 - (5) Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional
 - (6) Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan profesional staf service untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
 - (7) Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien
 - (8) Mengembangkan dan menerapkan rencana respon darurat untuk situasi yang tidak terduga. Seperti penundaan penerbangan, bencana alam, dan insiden keamanan.
4. Station Quality Control (SQC)
- (1) Melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di station, termasuk check in, boarding, penanganan bagasi, dan layanan di gate.
5. Flight Operation Officer (FOO)
- FOO akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab VP perencanaan operasi. Pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan.
- Tugas dan tanggung Jawab:

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

- d. Untuk memenuhi ketentuan a dan b, informasi harus disampaikan melalui pengarahannya langsung kepada PIC.
- (9) Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil
- (10) Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
 - a. Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada Emergency Response Plan (ERP), dan menghindari Tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC.
 - b. Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya.
- (11) Mematuhi ACL dan OPSPEC.
- 6. Customer Service Agent

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

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

Tugas dan Tanggung Jawab:

- a. Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan: Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.

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

2.6 Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)

Perusahaan memandang penting penerapan tata kelola perusahaan untuk memastikan pengelolaan usaha yang bertanggung jawab berdasarkan praktik terbaik. Setiap tahunnya Perusahaan melakukan assessment terhadap penerapan tata kelola di lingkungan Citilink. Pencapaian nilai GCG Self-Assessment Perusahaan tahun buku 2021 atas nilai 82,62 menunjukkan bahwa Citilink merupakan perusahaan yang akuntabel dan dapat menjalankan praktik tata kelola perusahaan dengan baik.

Selain assessment, Perusahaan juga memastikan terlaksananya pengendalian gratifikasi dan juga sistem pelaporan Whistleblowing 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 juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui online meeting pada 22 November 2021 atas rencana assessment tahun selanjutnya. Pertemuan online tersebut telah dihadiri oleh PIC masing-masing divisi.

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

Seperti halnya pelaksanaan GCG, Perusahaan juga senantiasa mengevaluasi (assessment) efektivitas penerapan manajemen risiko. Pada akhir tahun 2021, Perusahaan bersama dengan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk melakukan penilaian tingkat kematangan manajemen risiko (Risk Maturity Index). Perusahaan mendapatkan nilai Risk Maturity Index Perusahaan sebesar 3,01 dari skala 5,00.

Secara umum kegiatan ERM telah diimplementasikan dengan cukup baik serta dikerjakan secara periodik namun masih perlu ditingkatkan terhadap proses ERM yang telah berjalan selama ini. Mengenai penerapan manajemen risiko tahun 2021, Direksi telah berkoordinasi dengan Dewan Komisaris dan secara sadar memandang bahwa pelaksanaan manajemen risiko Perusahaan masih harus ditingkatkan di seluruh divisi serta perlunya pengembangan infrastruktur sistem IT sebagai penunjang kegiatan ERM.

2.6.1 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 kesetaraan;

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.

2.6.2 Nilai dan Budaya Perusahaan

Perusahaan mengadopsi beberapa prinsip dalam menerapkan Tata Kelola Perusahaan, meliputi:

1. Nilai Perusahaan BUMN secara Umum (AKHLAK)
 - a. Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
 - b. Kompeten, yaitu perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
 - c. Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
 - d. Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
 - e. Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
 - f. Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerja sama yang sinergis.
2. Nilai Perusahaan Khusus Citilink
 - a. Simple, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif-Adaptif-Mudah)
 - b. Prompt, yaitu menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas (Proaktif-Integritas-Solusi) dengan penyesuaian adaptif, Amanah, dan kompeten.

- c. POLITE, yaitu menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik (Menghargai-Empati-Semangat berikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang harmonis, loyal dan kompeten.
3. THE 3 PILLARS
- a. Solution Minded
 - b. Customer Oriented
 - c. Teamwork
 - d. Skilled/ Well-Trained

The most Hassle Free Airline (For) our CX:

- a. Customer Delight
- b. Most Admirer Company
- c. Highly Engaged Supergreener's

2.6.3 Kebijakan Perusahaan

- a. Bayi & Anak-Anak
 1. Anak-anak diklasifikasikan sebagai usia 2-12 tahun
 2. Kategori bayi mausk dalam usia 0-23 bualn.
 3. Dalam satu penerbangan infant maksimal berjumlah 10% dari kapasitas seat dalam pesawat.
 - (1) Airbus A330 = 36 infant
 - (2) Airbus A320 = 18 infant
 - (3) ATR 72-600 = 7 infant
 4. Bayi premature dianggap sebagai MEDA (Medical Cases) dan ditangani sebagai incapacitated passenger.
 5. Surat rekomendasi medis berlaku 7 hari.
- b. Penumpang Hamil (Pregnant Woman) PGNT

Berikut adalah syarat terbang ibu hamil dengan maskapai Citilink:

 1. Ibu hamil diharapkan berkonsultasi dengan dokter untuk mendapatkan surat keterangan 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.
- c. Pelayanan Penyanggah Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada 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 disabilitas.

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.

d. Keterlambatan, Pembatalan, 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 kami yang sepantasnya hal ini dibenarkan karena keadaan-keadaan di luar kendali kami termasuk 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 Anda bayarkan. Dalam hal keadaan kahar (force majeure) seperti bencana alam (Act of God) PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayar Tiket secara penuh; namun, pengembalian biaya tunduk pada pemotongan sebesar 10%, yang merupakan biaya administrasi PT Citilink Indonesia.

e. Refund

Pengembalian Biaya (Refund): pihak Citilink akan melakukan pengembalian biaya untuk Tiket atau porsi yang tidak dipergunakan sesuai dengan peraturan-peraturan terkait biaya perjalanan atau Tarif serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM30/2021, sebagaimana yang diubah dari waktu ke waktu, sebagai berikut:

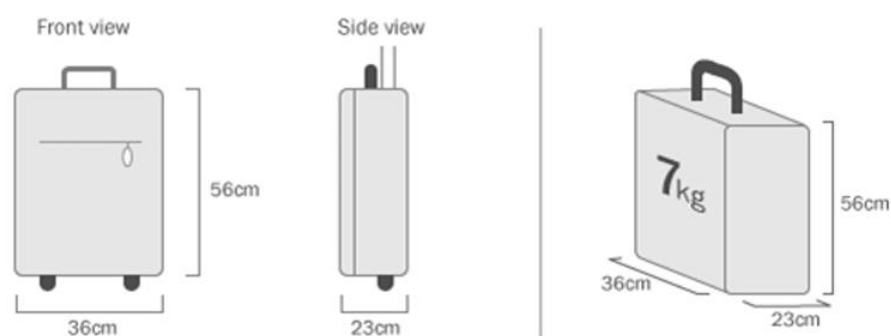
1. Kecuali ditetapkan sebaliknya pada bagian ini, kami berhak untuk melakukan pengembalian biaya baik kepada orang yang namanya tercantum pada Tiket atau kepada orang yang membayar Tiket, setelah memperlihatkan bukti pembayaran yang memuaskan; dan
2. Apabila tiket telah dibayarkan oleh orang selain daripada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

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

f. Ketentuan Bagasi Citilink



Gambar 2.2 Ketentuan Bagasi Cabin

Penumpang Kelas Ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.



Gambar 2.3 Baggage Test Unit

Gambar 2.3 merupakan BTU atau Baggage Test Unit yang disediakan pihak Citilink sebagai mandatory proses boarding untuk melakukan sweeping bagasi cabin. Selain itu, 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.

1. Mantel, syal atau selimut.
2. Kamera kecil dan/atau teropong kecil
3. Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan
4. Cairan terdapat dalam botol dengan isi maksimum sebanyak 100ml;
5. Bahwa seluruh botol yang berisi cairan masing-masing memiliki volume maksimum 100ml dan dapat dimasukkan dalam 1 liter tas plastik transparan yang dapat ditutup kembali.

Untuk bagasi tercatat, setelah bagasi diserahkan kepada kami untuk dititipkan, kami akan menerbitkan Tanda Pengenal Bagasi untuk setiap Bagasi Tercatat. Nama Anda atau tanda pengenalan pribadi lainnya yang

ditempelkan padanya harus terdapat pada Bagasi Tercatat. Adalah tanggung jawab Anda untuk memastikan bahwa Bagasi Anda diberikan label secara cukup dan benar untuk tujuan identifikasi. Jika bagasi Anda tidak memiliki nama, inisial atau pengenalan pribadi lainnya, Anda harus menempelkan identifikasi tersebut pada Bagasi sebelum penerimaan. Bagasi Tercatat akan diangkut pada pesawat udara yang sama dengan Anda kecuali kami memutuskan bahwa hal ini tidak dapat dilakukan, dimana kami akan mengangkutnya pada penerbangan lain dimana ruang tersedia. Jika Bagasi Tercatat Anda diangkut pada penerbangan berikutnya kami akan mengirimkannya kepada Anda 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 20kg secara cuma-cuma. Untuk berat yang melebihi 20kg akan dikenakan biaya pada tarif yang dinyatakan pada Daftar Biaya dan dalam cara yang ditetapkan dalam Peraturan 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 Perjalanan yang sama. Para Penumpang yang melakukan pemesanan dalam Rencana Perjalanan yang sama dengan mereka yang 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 32kg dan dengan dimensi gabungan lebih dari ketinggian 81cm, lebar 119cm dan kedalaman 119cm. 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

Anda sendiri. Oleh karenanya, Anda disarankan untuk membeli asuransi yang diperlukan untuk barang-barang tersebut. Alat-alat musik yang melebihi dimensi Bagasi Kabin (dengan ketentuan masih berada dalam batas 20kg) 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 100cm, lebar 50cm dan kedalaman 40cm. 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:
Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sesuai dengan masa berlaku keanggotaan saat ini. Untuk Anggota LinkSpot dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 hanya dapat menggunakan bagasi olahraga sampai dengan 31 Desember 2024. 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 ditentukan, dianggap menyetujui syarat dan ketentuan poin 1 huruf a).
2. Bagasi olahraga dapat dibawa penumpang dan masuk ke dalam alokasi bagasi gratis tercatat (Free Baggage Allowance).
3. 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.

g. Snack & Meal In-Filght

Layanan Pre-Book Meals (PBM) adalah layanan pemesanan makanan, untuk pemesanan tiket via website www.citilink.co.id. Syarat dan Ketentuan:

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, dipindah tangankan, 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.

h. Biaya-Biaya

Adapun ketentuan biaya yang ditanggung oleh penumpang berdasarkan beberapa kategori. Mulai dari pembelian seat 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 dibawah 15 tahun.
6. Penumpang lansia (lanjut usia).
7. Penumpang yang tidak dapat memahami instruksi awak kabin.
8. Penumpang yang tidak bersedia membantu.

Tabel 2.1 Ketentuan Biaya

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 pembelian	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	<p>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.</p>
Koreksi nama	Tidak dikenakan biaya	<p>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.</p>

GreenZone+ A320 (Row 1 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 205.000 oer seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone A320 (Row 2-5 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 165.000 pear 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
RegukerZone A320 (Row 6-31 kecuali row 12&14 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 85.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbnagan 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 minum)	Rp 55.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
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

2.6.4 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar

2.6.4.1 Jadwal Keberangkatan (Departure)

Tabel 2.2 Jadwal Departure Citilink Station Denpasar

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

2.6.4.2 Jadwal Kedatangan (Arrival)

Tabel 2.3 Jadwal Arrival Station Denpasar

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

2.6.5 Jenis Armada yang digunakan

Jenis armada yang digunakan oleh maskapai Citilink Indonesia yaitu A-330-900 NEO dengan jumlah 2 unit, A320-200 NEO dengan jumlah 51 unit, armada Freighter B-737-500 sebanyak 1 unit dan ATR-72-600 sebanyak 7 unit.

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Pengertian Maskapai Penerbangan

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

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

3.2 Low Cost Carrier

Low Cost Carrier atau LCC adalah perusahaan penerbangan berjadwal (schedule carrier) dengan biaya jauh lebih rendah dibandingkan perusahaan pada umumnya. Untuk penerapannya yaitu dengan menghilangkan kelas premium dan bisnis, memperluas ruangan untuk penumpang sehingga maskapai pesawat bisa menampung lebih banyak penumpang. Selain itu, pesawat yang digunakan adalah pesawat baru yang dianggap lebih hemat untuk urusan konsumsi avtur (bahan bakar pesawat).

Maskapai Low Cost Carrier biasanya rute yang ditempuh lebih simpel dengan sistem pulang pergi. Dengan langkah ini, maskapai penerbangan tidak perlu menyediakan hotel atau tempat penginapan untuk kru pesawat. Kemudian, para kru pesawat mempunyai tugas ganda untuk menghemat anggaran. Maskapai penerbangan biasanya melakukan efektivitas karyawan. Contoh sederhannya, pramugari yang kemudian juga melakukan tugas kebersihan.

3.3 Penumpang

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

Pengertian penumpang diatas jika dikaitkan dengan penumpang angkutan udara, menurut Suherman E. Adi, menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur

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

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

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

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

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

3.4 PJP2U

Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara bandara kepada calon penumpang pesawat udara sejak masuk terminal keberangkatan di bandara asal sampai dengan penumpang keluar terminal di bandara tujuan dalam rangka diperolehnya rasa aman, nyaman dan selamat bagi penumpang pesawat udara di bandara.

Besaran tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) didasarkan atas klasifikasi Bandar Udara (Bandara). Selain itu, besaran tarif PJP2U juga didasarkan atas kategori penerbangan yaitu penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri. Peraturan Pemerintah (PP) No. 11 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan.

Untuk penerbangan dalam negeri, tarif PJP2U di Bandara Kelas Utama/Kelas I Khusus sebesar Rp 40.000,00 per penumpang, Bandara Kelas I Rp 25.000,00 per penumpang, Bandara Kelas II Rp 20.000,00 per penumpang, Bandara Kelas III Rp 17.000,00 per penumpang serta Bandara Kelas IV dan Satuan Pelayanan Rp 13.000,00 per penumpang.

Sedangkan untuk penerbangan luar negeri, tarif PJP2U untuk Bandara Kelas Utama/Kelas I Khusus sebesar Rp 170.000,00 per penumpang, Bandara Kelas I Rp 70.000,00 per penumpang serta Bandara Kelas II, Kelas III, Kelas IV dan Satuan Pelayanan Rp 50.000,00 per penumpang.

Tarif Jasa Pendaratan Pesawat, besaran tarif jasa pendaratan pesawat didasarkan atas bobot pesawat, dibedakan untuk penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri. Untuk penerbangan dalam negeri, tarif pendaratan di Bandara Kelas Utama/Kelas I Khusus pesawat dengan bobot sampai dengan 40.000 Kg besaran adalah Rp 5.000,00 per 1.000 Kg atau bagiannya. Pesawat berbobot di atas 40.000 Kg sampai dengan 100.000 Kg tarif per 1000 Kg adalah Rp 200.000,00 + Rp 6.000,00 tiap 1.000 Kg atau bagiannya dan pesawat berbobot di atas 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg adalah Rp 560.000,00 + Rp 7.000,00 tiap 1.000 Kg atau bagiannya.

Tarif pendaratan di Bandara Kelas I untuk pesawat dengan bobot sampai 40.000 Kg tarif per 1.000 Kg adalah Rp 3.000,00, pesawat berbobot di atas 40.000 Kg sampai dengan 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah sebesar Rp 120.000,00 + Rp 4.000,00 tiap bagiannya dan pesawat berbobot di atas 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg adalah Rp 360.000,00 + Rp 5.000,00 tiap 1.000 Kg atau bagiannya. Di Bandara Kelas II, pendaratan pesawat berbobot sampai dengan 40.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah Rp 2.500,00. Pesawat dengan bobot 40.000 Kg sampai dengan 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah Rp 100.000,00 + Rp 3.500,00 tiap 1.000 Kg atau bagiannya. Sedangkan Bandara Kelas III, IV dan Satuan Layanan tarif pendaratan pesawat sebesar Rp 2.000 setiap 1.000 Kg atau bagiannya

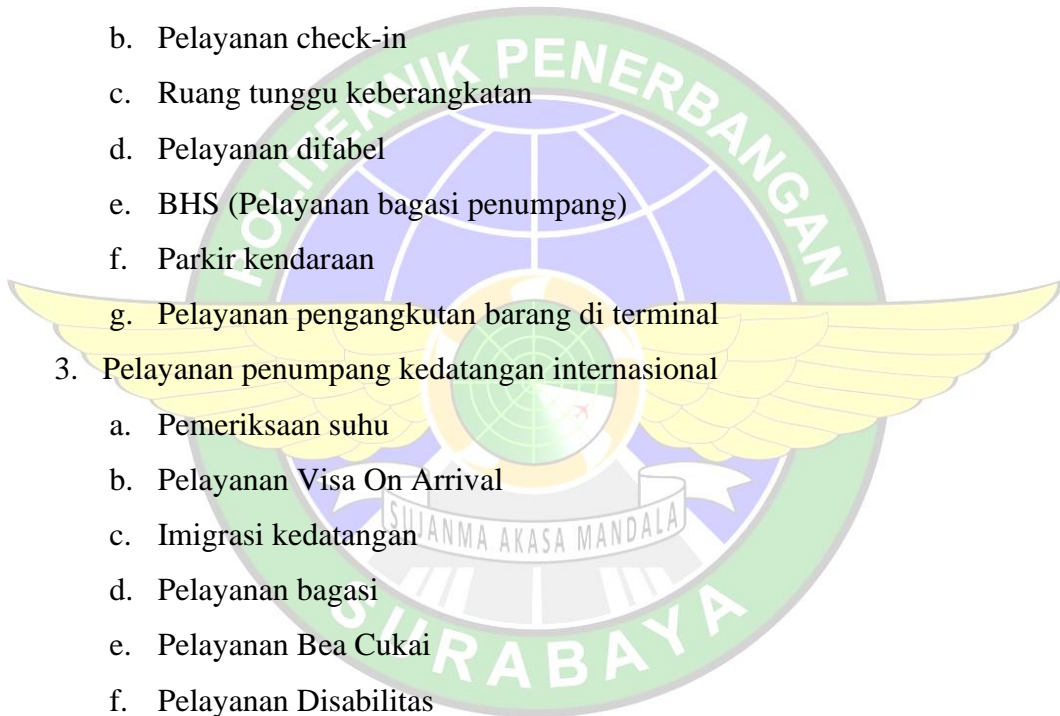
Untuk penerbangan luar negeri (internasional) tarif pendaratan untuk pesawat berbobot sampai dengan 40.000 Kg adalah USD 4 per 1.000 Kg, pesawat berbobot 40.000 Kg sampai 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya sebesar USD 160 + USD 4.50 per 1.000 Kg atau bagiannya dan pesawat berbobot di atas 100.000 Kg tarif pendaratan per 1.000 Kg atau bagiannya sebesar USD 430 + USD 5.10 tiap 1.000 Kg atau bagiannya. Tarif pendaratan di Bandara Kelas I untuk pesawat berbobot sampai dengan 40.000 Kg adalah sebesar USD 3.60 per 1.000 Kg, pesawat berbobot di atas 40.000 Kg sampai 100.000 Kg tarif tiap 1.000 Kg sebesar USD 144 + 4.10 tiap 1.000 Kg atau bagiannya dan pesawat berbobot di atas 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah USD 390 + USD 4.70 tiap 1.000 Kg atau bagiannya.

Sedangkan tarif pendaratan di Bandara Kelas II, III dan IV dan Satuan Pelayanan untuk pesawat berbobot sampai dengan 40.000 Kg adalah sebesar USD 2.70, pesawat berbobot 40.000 Kg sampai 100.000 Kg tarif per 1.000 Kg atau bagiannya adalah USD 108 + USD 310 tiap 1.000 Kg atau bagiannya.

Untuk Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai PJP2U (Pelayanan Penumpang Pesawat Udara) yaitu sebesar Rp 120.000 untuk tarif penumpang domestik dan 240.000 untuk tarif penumpang internasional. Adapun produk pelayanan PJP2U, yaitu meliputi:

1. Pelayanan penumpang keberangkatan internasional

- a. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan
 - b. Pelayanan check-in
 - c. Imigrasi keberangkatan
 - d. Ruang tunggu keberangkatan
 - e. Pelayanan difabel
 - f. BHS
 - g. Parkir kendaraan
 - h. Pelayanan pengangkutan barang di terminal
2. Pelayanan penumpang keberangkatan domestic
 - a. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan
 - b. Pelayanan check-in
 - c. Ruang tunggu keberangkatan
 - d. Pelayanan difabel
 - e. BHS (Pelayanan bagasi penumpang)
 - f. Parkir kendaraan
 - g. Pelayanan pengangkutan barang di terminal
3. Pelayanan penumpang kedatangan internasional
 - a. Pemeriksaan suhu
 - b. Pelayanan Visa On Arrival
 - c. Imigrasi kedatangan
 - d. Pelayanan bagasi
 - e. Pelayanan Bea Cukai
 - f. Pelayanan Disabilitas
 - g. BHS
 - h. Pas Bandara
 - i. Parkir kendaraan
4. Pelayanan penumpang kedatangan domestic
 - a. Pelayanan bagasi
 - b. Pelayanan disabilitas
 - c. Pas bandara
 - d. Parkir kendaraan



PJP2U di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai diolah oleh renew officer yang kemudian melakukan penagihan kepada setiap manajemen maskapai berdasarkan manifest penumpang. Adapun ketentuannya:

1. Biaya dikenakan kepada seluruh calon penumpang.
2. Penumpang transit tidak dikenakan biaya
3. Penumpang transfer tetap dikenakan biaya
4. Infant tidak dikenakan biaya PJP2U



BAB 4

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On the Job Training (OJT)

Dalam melaksanakan On the Job Training (OJT) kedua ini, Taruna/i Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berikut merupakan bagian unit kerja meliputi :

- a. Check-in Counter
- b. Boarding Gate
- c. Lost Luggage
- d. Customer Service
- e. Flight Operation (FLOP)

4.2 Unit Pelaksanaan On the Job Training (OJT)

Salah satu profesi pegawai maskapai Citilink yaitu sebagai pasasi. Pasasi merupakan sebutan lain dari profesi ground handling. Pasasi merupakan profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di darat. Karyawan tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot maupun pramugari. Pasasi memiliki beberapa tempat bagian kerja yaitu Check in Counter, Lost Luggage, serta Boarding gate.

4.2.1 Check in Counter




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


Setiap penumpang akan mendapatkan free baggage sebesar 20kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, penumpang


hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas *check-in counter* akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat free bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai dangerous good, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous good sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

Adapun beberapa jenis label dan tag dari petugas counter check in yang dilekatkan pada bagasi penumpang yaitu:

Tabel 4.1 Label-Label Bagasi

No	Gambar	Nama Label
1.	 <p>Gambar 4.1 Label Door Side</p>	Door Side (priority baggage)
2.	 <p>Gambar 4 2 Label Transit</p>	Transit
3.	 <p>Gambar 4.3 Label Bagasi Grup</p>	Claim Tag Bagasi Grup

4.	 <p>Gambar 4.4 Label Up</p>	Up
5.	 <p>Gambar 4.5 Label Fragile</p>	Fragile
6.	 <p>Gambar 4.6 Label Extra Baggage</p>	Extra baggage
7.	 <p>Gambar 4.7 Label Bagasi Cabin</p>	Cabin Baggage
8.	 <p>Gambar 4.8 Bullet Case</p>	Bullet Case
9.	 <p>Gambar 4.9 Label Uncompained Minor</p>	Uncompained Minor

10.	 <p data-bbox="485 483 919 515">Gambar 4.10 Boarding Pass Penumpang</p>	Boarding Pass Penumpang
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

4.2.2 Customer Service

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

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

4.2.3 Lost and Found (Lost Luggage)

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

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

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

4.2.4 Boarding Gate

Di boarding gate ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau masuk ke pesawat. Di boarding gate dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang

tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh Ramp.

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

Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan sweeping baggage, membawa wheel chair masuk ke dalam pesawat, menjemput wheel chair dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan pelayanan terhadap penumpang-penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya.

Sebelum melaksanakan boarding atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen diantaranya, yaitu:

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

4.2.5 Flight Operation (FLOP)

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 mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (*Metar, Load Sheet, Flight Plan, Notam, dsb.*). Dalam melaksanakan *On the job Training*, kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara.

Namun, petugas *Flight Operation* PT Citilink Indonesia Station Denpasar hanya menangani *Flight Planning* dan juga *weather*. Sedangkan untuk pengisian *loadsheets* menjadi tanggung jawab pihak PT GAPURA. Serta dalam hal *briefing* dengan para pilot pada saat *pre-flight*, FOO di Citilink Station Denpasar hanya memberikan *briefing* kepada pilot dengan pesawat dengan tipe ATR. Untuk pesawat Airbus ditangani oleh pihak dari PT GAPURA.

4.3 Perbedaan Dokumen Penerbangan Internasional dan Domestik

Tabel 4.2 Perbedaan Dokumen Penerbangan Domestik dan Internasional

Penerbangan Internasional	Penerbangan Domestik
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pre-Departure Disinsection Certificate 2. Crew Declaration dari Border Force Australian (Approved form Customs 1901 section 71AAAB) 3. Custom Declaration RI 4. General Declaration (Crew), diberikan dengan manifest 	<p>Pilot yang datang ke flop Citilink untuk melakukan <i>briefing</i> dengan FOO sehingga tidak ada dokumen khusus (hanya memberi paraf pada <i>flight plan</i>) yang diperlukan ketika melakukan penerbangan domestik.</p>

penumpang ketika selesai boarding 5. Kartu keimigrasian penumpang, diberikan kepada penumpang ketika check-in 6. Paspor 7. Incoming Passenger Card (semacam crew declaration)	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.4 Analisis Masalah

PT. Citilink Indonesia merupakan maskapai yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional. Penulis masih menemukan beberapa masalah yang dapat mengganggu kenyamanan maupun keselamatan penerbangan. Berikut merupakan permasalahan yang penulis temukan saat melaksanakan kegiatan On the Job Training di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar.

1. Permasalahan pertama

Setelah pesawat melakukan final approach ternyata ditemukan salah seorang penumpang yang muntah darah di dalam pesawat. Penumpang tidak melakukan pelaporan diri kepada pihak karantina Pelabuhan yang dapat memantau Kesehatan calon penumpang sehingga kejadian tersebut dapat dicegah. Penumpang membutuhkan tabung oksigen sehingga menggunakan tabung oksigen portable yang berada di dalam pesawat. Namun, tabung tersebut juga dibutuhkan untuk penerbangan selanjutnya berjumlah 2. Namun, berkurang satu. Sehingga hal tersebut menyangkut dengan mandatory yang telah ditentukan. Kemudian, PIC tidak menyetujui untuk terbang ke rute selanjutnya.

2. Permasalahan Kedua



Gambar 4.11 Kerusakan Bagasi Penumpang yang Dilaporkan

Permasalahan kedua yaitu masih sering ditemukan koper yang mengalami kerusakan sehingga beberapa penumpang melaporkan hal tersebut kepada petugas lost luggage. Hal tersebut dikarenakan adanya benturan saat melalui proses pemindahan bagasi dari make up area ke compartment pesawat maupun saat pengeluaran bagasi dari compartment pesawat ke break down area. Kemudian, adanya turis mancanegara yang melaporkan bahwa dirinya telah kehilangan barang yang berada di dalam bagasi tercatat.

4.5 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan yang ada, dapat dilakukan penyelesaian masalah yaitu:

1. Untuk permasalahan yang pertama
Berkoordinasi dengan petugas check in counter agar menekankan Kembali kepada calon penumpang ketika check-in mengenai ada atau tidaknya riwayat penyakit, agar mempersiapkan atau melaporkan diri terlebih dahulu ke karantina Pelabuhan di bandara. Sehingga, ketika tidak diizinkan untuk melaksanakan penerbangan. Maka, pihak Citilink dapat membantu dalam proses refund maupun reschedule.
2. Untuk permasalahan kedua, pihak maskapai yaitu PT. Citilink Indonesia memberikan briefing kepada pihak ground handling untuk memberitahukan akan laporan rusaknya bagasi serta barang yang hilang agar dapat perhatian

lebih dalam hal penanganan bagasi atau baggage handling. Serta memberikan prioritas pada bagasi stroller dan wheelchair agar lebih hati hati dalam meletakkannya. serta Menghindari hilangnya claim tag/ tag-bag yang menempel pada bagasi agar proses baggage handling di make up area dapat berjalan dengan lancar serta tidak ada bagasi yang tertinggal di bandara origin. Petugas Lost Luggage sigap dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang telah dilaporkan agar tidak menambah emosi penumpang.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan

Selama melaksanakan On the Job Training (OJT) taruna/i banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/i juga menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan pada bab sebelumnya. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Dari masalah yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa perlunya koordinasi antara pihak maskapai dengan pihak ground handling (Gapura) sehingga tidak ada komplain dari penumpang akan masalah kerusakan bagasi dan hal tersebut dapat menjaga citra baik dari maskapai Citilink. Selain itu, pro-feeling dari pasasi juga harus kuat sehingga bisa mengidentifikasi penumpang ketika melakukan check-in agar terhindar dari penumpang yang tidak melaporkan kondisi sebenarnya pada tubuhnya.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan OJT ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training

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.

On the Job Training 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 dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

Kami sudah sangat terbantu dengan adanya kegiatan OJT ini. Personel di PT Citilink Indonesia Station Denpasar sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan OJT dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya. Jadi kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam pelaksanaan OJT. Para Pegawai dan Staff sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan pada bab sebelumnya adalah:

1. Dilakukan konfirmasi ulang kepada penumpang oleh petugas pasasi Citilink saat hendak dilakukan proses check in penumpang sehingga penerbangan dapat berjalan efektif dan efisien baik di *ground* maupun nantinya di udara.
2. Dilakukan pengecekan random di make up area dan break down area untuk mengevaluasi proses *loading unloading*.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Saran yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Denpasar, yaitu penulis menyarankan agar adanya persetujuan untuk lebih mengenal operasional pesawat di area Apron dan juga mengetahui proses briefing antara pilot dan FOO di dalam cockpit sebagai proses praktek pengetahuan yang telah kami dapatkan selama di kampus. Sehingga wawasan dan pengalaman dapat lebih luas untuk mempelajari dunia kerja yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

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

Presiden Republik Indonesia. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan* (Vol. 2, Issue 5, p. 255).

Presiden Republik Indonesia. (2012). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI*.

PT Citilink Indonesia. (2021). *STEADYING THE SHIP : MODERN AIRLINE PEMANTAPAN LANGKAH PERUSAHAAN : Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab. Annual Report Edisi 2021, 1–343.*
https://www.citilink.co.id/uploads/eaedb8a6-a9c5-4858-a48c-c5d7d087ad2c/AR_2021_Final-compressed.pdf

PT Citilink Indonesia. (2022). *Citilink Operating Manual Part A (OM-A)*. PT Citilink Indonesia.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar On the Job Training

Lampiran : Surat Direktur
Politeknik Penerbangan Surabaya
Nomor : SM/002/12/Poltekbang.Sby/2024
Tanggal : 18 April 2024

Daftar Nama Taruna
Peserta OJT di PT. Citilink Indonesia (Bandara Ngurah Rai, Bali)

NO.	NAMA	NIT	PROGRAM STUDI
1	Andira Jauhar Aldi	30621003	Manajemen Transportasi Udara 7 A
2	Ghaisandra April Khairunisa	30621034	Manajemen Transportasi Udara 7 B
3	Eja Tio Saputra	30621051	Manajemen Transportasi Udara 7 C
4	Nur Sa'id Sigit Pamungkas	30621015	Manajemen Transportasi Udara 7 A
5	Wahyu Adji Permana	30621048	Manajemen Transportasi Udara 7 B
6	Varissa Rizqina Noer Sholawah	30621046	Manajemen Transportasi Udara 7 B
7	Muhammad Syukron S	30621063	Manajemen Transportasi Udara 7 C
8	Sweety Jasmine P.P.	30621068	Manajemen Transportasi Udara 7 C
9	Muhammad Rafi Ade Putra Pangestu	30621013	Manajemen Transportasi Udara 7 A
10	Muhammad Rafi Annahl Marzuq	30621014	Manajemen Transportasi Udara 7 A
11	Rio Osama Al Falakhi	30621041	Manajemen Transportasi Udara 7 B



Direktur,

Ir. Agus Pramuka, MM
NIP. 196808141996031001

Lampiran 2 Form Penilaian On the Job Training



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

**FORMULIR NILAI
PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Nama : Varissa Rizqina Noer Sholawah
NIT : 30621046
Jurusan : D-III Manajemen Transportasi Udara
Kampus : Politeknik Penerbangan Surabaya
Unit Kerja : FOO dan Pasasi
Periode PKL : 22 April 2024 – 22 Juli 2024

NO	UNSUR YANG DINILAI	BOBOT	NILAI	BOBOT+NILAI
1	Kemampuan Kerja	15%	90	13,5
2	Disiplin	15%	91	13,65
3	Inisiatif	13%	90	11,7
4	Tanggung jawab	15%	90	13,5
5	Kerjasama	14%	90	12,6
6	Kerajinan	13%	90	11,7
7	Sikap	15%	91	13,65
JUMLAH				90,3

Keterangan :

Sangat Baik : 85 – 100
Baik : 70 – 84
Cukup : 60 – 69
Kurang : 40 – 59
Buruk : 0 – 39

Bali, 08 Juli 2024

Mengetahui:

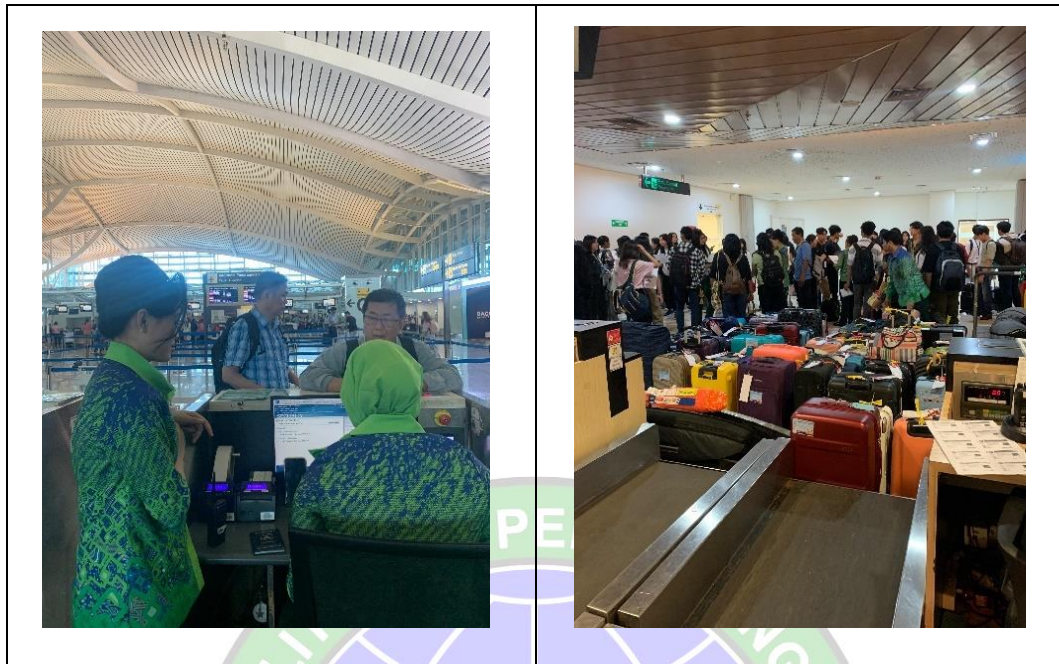
Station Manager

Kadek Mega Hartawan
NIP. 301731

Supervisi

Khaedir Pebrian, A.Md
NIP. 303302

Lampiran 3 Kegiatan OJT di Unit Counter Check-in



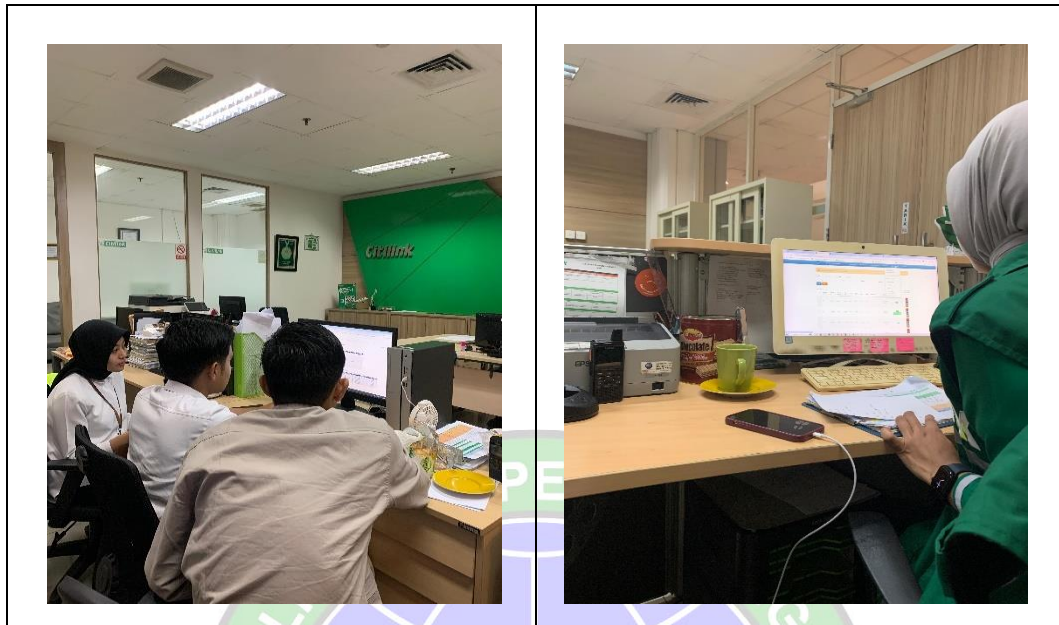
Lampiran 4 Kegiatan OJT di Unit Lost Luggage



Lampiran 5 Kegiatan OJT di Unit Boarding Gate



Lampiran 6 Kegiatan OJT di Unit Flops



Lampiran 7 Kegiatan OJT di Unit Customer Service

