

**TINGKAT PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETENTUAN BAGASI KABIN PADA MASKAPAI
CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal 6 Mei – 04 Juli 2025**



ADELA KISMATUR RIZKY
NIT. 30622002

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**TINGKAT PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETENTUAN BAGASI KABIN PADA MASKAPAI CITILINK
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH
RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal 6 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

ADELA KISMATUR RIZKY

NIT. 30622002

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

TINGKAT PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP KETENTUAN BAGASI KABIN PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh :

ADELA KISMATUR RIZKY
NIT. 30622002

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

Disetujui oleh :

Supervisor



KHAEDIR PEBRIAN, A.Md
NIP. 303302

Dosen Pembimbing



AHMAD MUSADEK, ST., M.T.
NIP. 19800522 200012 1 001

Mengetahui
General Manager/Pimpinan Instansi Lokasi OJT



KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota


HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252


FATHURRAHIM
NIP. 301125


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

Mengetahui,
Ketua Program Studi


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Laporan *On The Job Training* (OJT) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan dan mampu mengenal lingkungan kerja dan bersosialisasi dengan orang lain. Dapat terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.MT., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Khaedir Febrian, selaku supervisor *On The Job Training*.
5. Bapak Ahmad Musadek, ST, M. MT, selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Hendrik dan Ibu Wasilah yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, inspirasi dan motivasi serta dorongan semangat sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) dengan lancar dan menyelesaikan laporan ini dengan baik.
7. Rekan-rekan taruna OJT Bali yang saling mendukung, menginspirasi dan menjadi penyemangat satu sama lain selama kegiatan *On The Job Training* (OJT) berlangsung.
8. Rekan-rekan MTU 8 dan adik-adik Tingkat yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan laporan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Denpasar, 25 Juni 2025



Adela Kismatur Rizky

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training (OJT)</i>	3
1.2.1 Tujuan Kegiatan <i>On the Job Training (OJT)</i>	3
1.2.2 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training (OJT)</i>	3
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia	4
2.2 Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar	5
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia.....	7
2.4 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	9
2.4.1 Visi PT Citilink Indonesia	9
2.4.2 Misi PT Citilink Indonesia	9
2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT Citilink Indonesia	9
2.5 Makna Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia.....	11
2.6 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar.....	11
2.7 Tugas dan Tanggung Jawab.....	12
2.8 Kebijakan Perusahaan	15
2.9 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar	21
2.9.1 Jadwal Kedatangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar...	21
2.9.2 Jadwal Keberangkatan PT Citilink Indonesia Station Denpasar	22
2.10 Jenis Armada yang Digunakan.....	23

BAB 3 TINJAUAN TEORI	24
3.1 Bandar Udara	24
3.2 Maskapai Penerbangan.....	25
3.3 Bagasi Kabin	27
BAB 4 PELAKSANAAN OJT	29
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	29
4.1.1 <i>Check-in Counter</i>	29
4.1.2 <i>Customer Service</i>	30
4.1.3 <i>Gate (Boarding Gate)</i>	31
4.1.4 <i>Lost Luggage (Lost and Found)</i>	32
4.2 Jadwal.....	33
4.3 Permasalahan.....	35
4.4 Penyelesaian Masalah	36
BAB 5 PENUTUP.....	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia	11
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Stasion Denpasar	12
Gambar 2. 3 Ukuran Bagasi Kabin	16
Gambar 2. 4 Ketentuan Bagasi Tercatat.....	16
Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT (<i>On the Job Training</i>)	33
Gambar 4. 2 <i>Sweeping Baggage</i>	36



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	7
Tabel 2. 2 Jadwal <i>Arrival</i> PT Citilink Station Denpasar	21
Tabel 2. 3 Jadwal <i>Departure</i> PT Citilink Station Denpasar	22
Tabel 4. 1 Uraian Kegiatan On the Job Training (OJT)	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kegiatan OJT di PT Citilink Indonesia 41



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah pendidikan tinggi di bawah Kementerian Perhubungan Indonesia, dengan tugas pokok melaksanakan pendidikan profesional program diploma bidang keahlian teknik dan keselamatan penerbangan yang terbuka bagi umum. Politeknik Penerbangan Surabaya adalah jenis perguruan tinggi kedinasan didirikan pada tanggal 7 Juli 2015 yang sebelumnya dikenal sebagai Akademi Teknik Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki tujuh program studi, salah satunya adalah Manajemen Transportasi Udara. Manajemen Transportasi Udara merupakan program studi yang mempelajari perencanaan, pengelolaan, dan operasional transportasi udara, termasuk bandara, maskapai, regulasi penerbangan, serta keselamatan dan keamanan penerbangan. Para taruna/i program studi ini mempelajari pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk bekerja dan mengoperasikan di bandar udara melalui *On the Job Training* (OJT).

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu suatu program pelatihan yang dirancang khusus untuk mahasiswa atau peserta didik di institusi pendidikan, seperti akademi atau politeknik, yang bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis di dunia kerja. Dalam konteks ini, taruna atau mahasiswa akan diterjunkan langsung ke lingkungan kerja yang relevan dengan bidang studi mereka, sehingga mereka dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari dalam situasi nyata dan mendorong taruna menjadi individu yang berkompeten. Para taruna/i melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara pada semester V dan VI, hal ini merupakan kewajiban bagi taruna/i pada program studi Manajemen Transportasi Udara.

Melalui *On the Job Training* (OJT) tersebut diharapkan para taruna/i atau peserta didik dapat mengimplementasikan ilmu teori yang telah didapat di kampus pada praktek secara langsung, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On the Job Training* adalah salah satu metode yang

digunakan untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara menjadi manajer yang kompeten dan bertanggung jawab dalam bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan. Dengan demikian, saat menjalankan tugas di lapangan, taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman yang diperoleh di instansi terkait.

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar penulis menemukan banyaknya penumpang yang membawa bagasi kabin berlebih dan tidak sesuai ketentuan. Dalam industri penerbangan, ketentuan mengenai bagasi kabin merupakan hal yang sangat penting demi menjaga keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi penerbangan. Maskapai penerbangan, termasuk Citilink Indonesia, telah menetapkan batas maksimal bagasi kabin sebesar 7 kg dengan ukuran tertentu. Aturan ini berlaku untuk memastikan bahwa ruang kabin cukup untuk seluruh penumpang, serta menghindari risiko keselamatan akibat kelebihan beban atau barang yang tidak sesuai.

Namun, pada praktiknya masih banyak penumpang Citilink yang belum memahami secara menyeluruh ketentuan tersebut. Masih sering ditemukan penumpang yang membawa bagasi melebihi batas berat atau dimensi yang ditetapkan, atau membawa barang-barang yang seharusnya dimasukkan ke bagasi tercatat. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman penumpang terhadap aturan bagasi kabin masih minim.

Fenomena ini kerap terjadi di berbagai bandara, termasuk di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia. Penumpang yang membawa bagasi kabin berlebih menimbulkan sejumlah permasalahan seperti keterlambatan *boarding*, kelebihan kapasitas kompartemen kabin, serta potensi risiko keselamatan selama penerbangan. Selain itu, kondisi ini juga dapat mengganggu kenyamanan penumpang lain dan menambah beban kerja petugas bandara maupun awak kabin. Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya pemahaman ini antara lain rendahnya

kepedulian penumpang terhadap informasi yang diberikan, serta persepsi bahwa aturan tersebut bersifat fleksibel atau tidak ketat.

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

1.2.1 Tujuan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Adapun tujuan dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan dan meningkatkan pengetahuan dan teori yang telah dipelajari di program studi ke dalam situasi nyata di lapangan.
2. Meningkatkan pengalaman kerja bagi taruna dan meningkatkan pemahaman dinamika dan tantangan yang dihadapi dalam industri penerbangan.
3. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan.
4. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pelayanan jasa dan membangun pengalaman memasuki industri penerbangan.

1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

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

1. Membangun hubungan yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dan instansi atau perusahaan yang terkait.
2. Mempersiapkan diri untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja setelah menyelesaikan Pendidikan.
3. Menghasilkan lulusan yang berketerampilan unggul dalam bersaing di dunia kerja setelah lulus nantinya.
4. Memberikan pemahaman mengenai penerapan ilmu yang diperoleh dalam konteks dunia kerja di masa depan.

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia

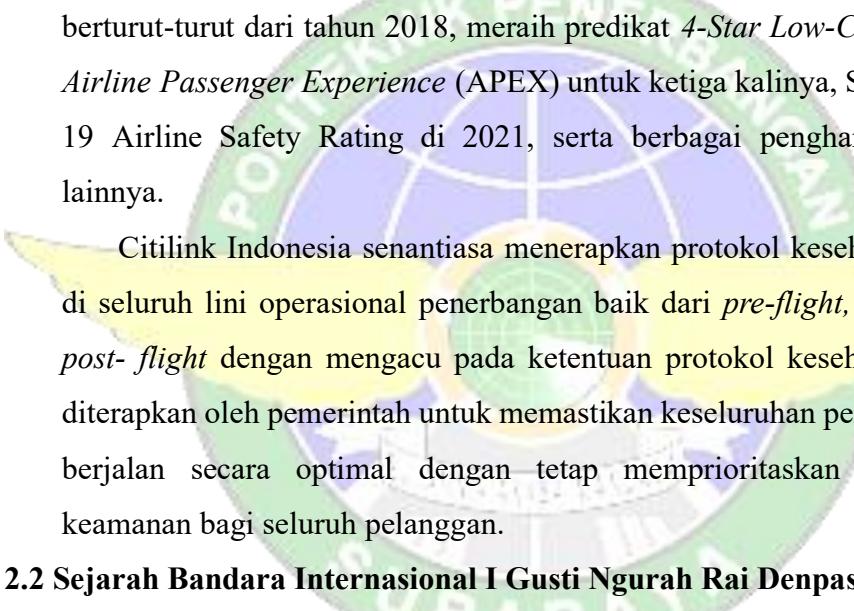
Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segmen *budget traveler*. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan")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

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC (*Airline Operator Certificate*) Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink Indonesia terdiri dari 98.65% Garuda Indonesia dan 1.35% Aerowisata. Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".

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

Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, dan Australia.

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



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

2.2 Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar

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

Pada awalnya, Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (Departemen Pekerjaan Umum di

era tersebut). Landasan pacu berupa *airstrip* sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di Desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan *airstrip* ini sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, bandara ini sudah dilengkap dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaar Maatschappij*) atau *Royal Netherlands Indies Airways* mendarat secara rutin di *South Bali* atau Bali Selatan yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1942, *South Bali Airstrip* di bom oleh Tentara Jepang yang kemudian dikuasai untuk mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. *Airstrip* yang rusak akibat pengeboman kemudian diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan *Pear Still Plate* atau sistem plat baja. Lima tahun kemudian, 1942-1947, *airstrip* mengalami perubahan panjang landas pacu menjadi 1.2 kilometer dari yang awalnya hanya sepanjang 700 meter. Setelah Perang Dunia II, bandar udara ini mengalami perbaikan dan pengembangan. Pada tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan *transceiver* kode morse.

Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landasan pacu ke arah barat yang semula sepanjang 1.2 km menjadi 2.7 km dengan *overrun* 2×100 meter. Proyek yang berlangsung pada tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan nama dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (*Bali International Airport Ngurah Rai*) untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai yang merupakan seorang pahlawan nasional Bali yang gugur dalam perang melawan Belanda pada tahun 1946. Pada tahun 1963, bandar udara ini mengalami kerusakan

akibat letusan Gunung Agung. Namun, perbaikan dilakukan dan bandar udara kembali beroperasi.

Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa katering, dan gedung serba guna. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terlah menerima berbagai penghargaan, termasuk dinobatkan sebagai Bandar Udara Terbaik di Dunia oleh *Airport Council Internasional* (ACI) pada tahun 2015. Hingga saat ini, bandar udara ini melayani penerbangan domestik dan internasional, serta menjadi pusat transportasi vital bagi Pulau Bali.

2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

DATA	INFORMASI
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Didirikan	6 Januari 2009
Dasar Hukum Pendirian	<p>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,</p> <p>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%</p>

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

	dengan 97 rute ke 49 kota di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Kertajati, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, dan Australia.
--	---

2.4 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

2.4.1 Visi PT Citilink Indonesia

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

2.4.2 Misi PT Citilink Indonesia

“Improving the quality of people’s life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standard through the touch of Indonesian hospitality” yang berarti “Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.”

2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT Citilink Indonesia

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

1. Nilai perusahaan BUMN secara umum yakni AKHLAK yang berarti:
 - a. Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

- b. Kompeten, yakni 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 kerjasama yang strategis.
2. Adapun nilai-nilai perusahaan PT Citilink Indonesia adalah “*Simple – Prompt – Polite*” yang artinya “Sederhana – Ringkas – Sopan.”
- a. *Simple* atau sederhana, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif-Adaptif-Mudah).
 - 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 memberikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang Harmonis, Loyal, dan Kompeten.
3. *The 3 Pillars*
- a. *Solution Minded*
 - b. *Customer Oriented*
 - c. *Teamwoek*
 - d. *Skiller/Well-Trained*
- The most Hassle-Free Airline (for) our Customer:*
- a. *Customer Delight*
 - b. *Most Admirer Company*
 - c. *Highly Engaged Supergreener's*

2.5 Makna Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau seperti pada gambar 2.2 berikut ini.



Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia

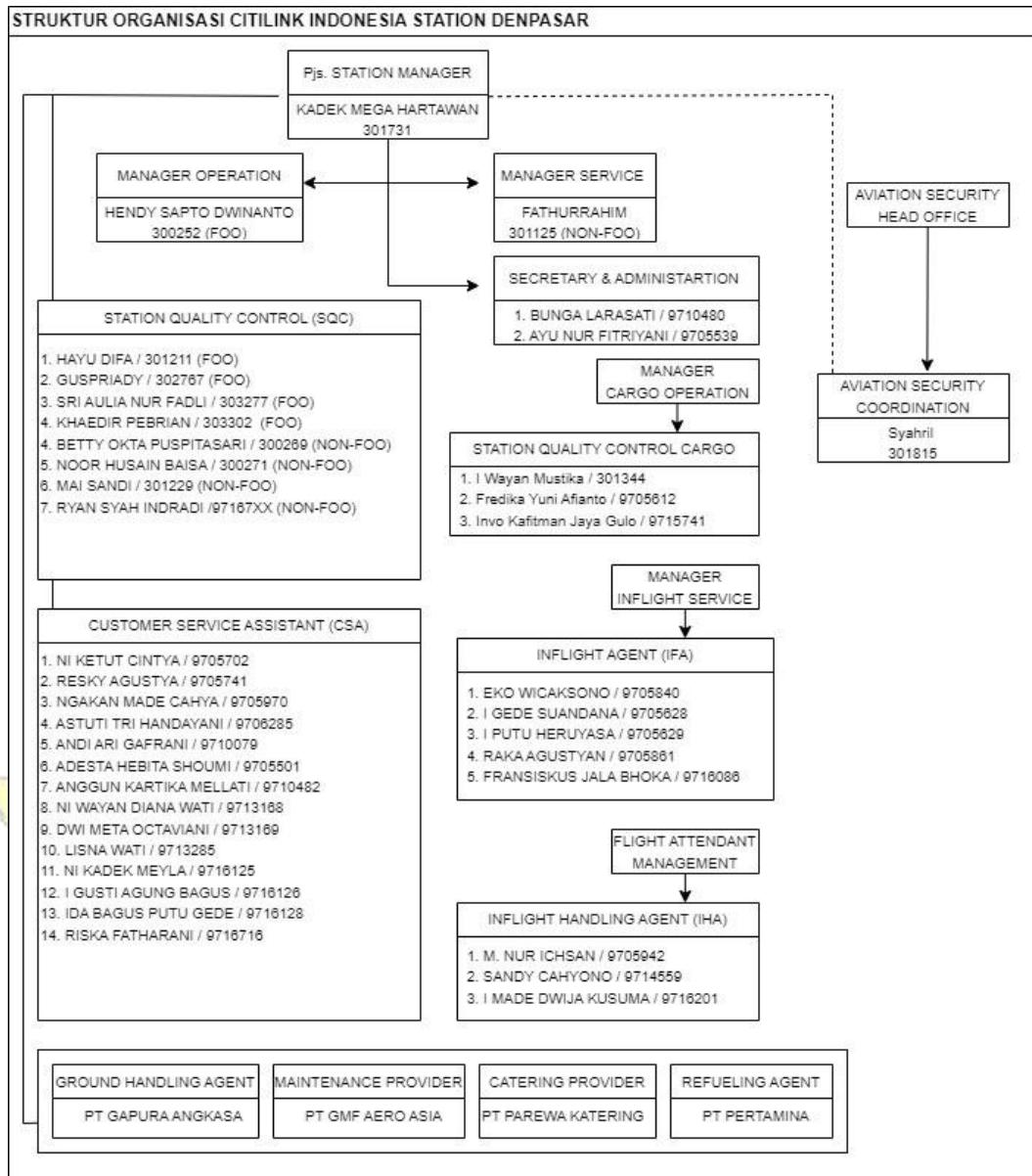
Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, and dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan.

Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen. Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

2.6 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar

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



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Stasion Denpasar

2.7 Tugas dan Tanggung Jawab

Sesuai Anggaran Dasar Perusahaan, Dewan Komisaris berfungsi dalam mengawasi kebijakan Direksi terhadap operasional Perusahaan secara umum dengan memperhatikan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Rincian tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris antara lain sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris bertugas melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya baik

mengenai Perusahaan maupun usaha Perusahaan yang dilakukan oleh Direksi, serta memberikan nasihat kepada Direksi termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan, Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan serta ketentuan Anggaran Dasar dan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan;

2. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut setiap anggota Dewan Komisaris harus:
 - 1) Mematuhi Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan serta prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi, transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggungjawaban serta kewajaran;
 - 2) Beritikad baik, penuh kehati-hatian dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi untuk kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan;
3. Setiap anggota Dewan Komisaris ikut bertanggungjawab secara pribadi atas kerugian Perusahaan apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai menjalankan tugasnya;

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

Fungsi *Station Manager* adalah sebagai berikut:

1. Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal maupun unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja, dan agen penjualan.
2. Berhubungan dengan pejabat pemerintah lokal dan instansi terkait

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

3. Berkoordinasi dengan bagian terkait seperti Teknik, Operasi, Katering awak pesawat, dan Ground Handling untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.

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

1. Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja telah sesuai dengan kontrak.
2. Menjaga peralatan, personil, dalam kondisi yang baik untuk melakukan kegiatan operasional.
3. Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan, dan standar penampilan karyawan di setiap *station*.

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

1. Memastikan pelaksanaan segala bentuk operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional
2. Memastikan kepatuhan segala bentuk kegiatan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, *Safety Management System* (SMS), dan manajemen risiko operasi penerbangan.
3. Mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi
4. Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap tingkat risiko yang signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan *ground operation*.

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

1. Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu.
2. Menyusun dan menandatangani *flight plan*.
3. Mengajukan ATS *flight plan* kepada unit ATS (*Air Traffic Service*) yang sesuai, apabila terdapat perubahan ATS *flight plan* yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan ATS unit terkait sebelum transmisi ke pesawat.
4. Mendukung PIC (*Pilot In-Command*) dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti MEL, CDL, analisis rute dan cuaca, NOTAM, manifest penumpang, kargo, dan lain sebagainya
5. Memberikan dan menandatangani *dispatch 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 (*Pilot In-Command*) dan SIC (*Second In-Command*)

2.8 Kebijakan Perusahaan

1. Peraturan Barang Bawaan di Kabin



Gambar 2. 3 Ukuran Bagasi Kabin

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

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

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

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

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

Gambar 2. 4 Ketentuan Bagasi Tercatat

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

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

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

Untuk alasan kesehatan dan keselamatan, pengangkut tidak akan menerima barang perorangan melebihi 32 kg dengan dimensi gabungan lebih dari ketinggian 81 cm, lebar 119 cm, dan

kedalaman 119 cm. Batasan berat ini tidak berlaku untuk peralatan mobilitas.

3. Pelayanan Penyandang Disabilitas

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

4. Penumpang Hamil (*Pregnant Woman*) PGNT

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

- 1) Ibu hamil diharapkan dapat berkonsultasi dengan dokter untuk dapat mendapatkan surat kesehatan atau surat layak terbang. Surat berlaku 7 hari sejak tanggal dikeluarkannya.
- 2) Dalam hal kondisi tertentu dimana penumpang ibu hamil tidak dapat menunjukkan surat keterangan kesehatan atau

surat layak terbang dari dokter, Citilink akan mewajibkan penumpang untuk menandatangani Pernyataan Pertanggungjawaban terbatas Citilink (*Form of Indemnity*) pada saat melakukan check-in, untuk membebaskan Citilink dari pertanggungjawaban yang timbul dari hal tersebut.

- 3) Apabila penumpang tidak dapat menandatangani, penumpang dapat menunjuk anggota keluarganya untuk menandatangani Surat Pernyataan tersebut.
- 4) Ibu hamil dengan usia kehamilan di atas 36 minggu, tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan udara.

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

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

6. Keterlambatan, Pembatalan, dan Perubahan Jadwal

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

perjalanan yang telah dibayarkan kepada penumpang.

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

7. Pengembalian biaya (*refund*)

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

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

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

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

2.9 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar

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

2.9.1 Jadwal Kedatangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar

Tabel 2. 2 Jadwal Arrival PT Citilink Station Denpasar

No	Arrival From	Flight Number	STA (UTC)	STA (WITA)
1.	UPG	QG-383	22:50	06:50
2.	CGK	QG-680	00:05	08:05
3.	BPN	QG-444	01:55	09:55
4.	CGK	QG-682	02:55	10:55
5.	PER	QG-555	03:30	11:30
6.	LOP	QG-1671	03:35	13:45
7.	SUB	QG-698	03:35	13:45
8.	DIL	QG-501	06:10	14:10

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

2.9.2 Jadwal Keberangkatan PT Citilink Indonesia Station Denpasar

Tabel 2. 3 Jadwal Departure PT Citilink Station Denpasar

No	Departure To	Flight Number	STD (UTC)	STD (WITA)
1.	SUB	QG-661	23:05	07:05
2.	CGK	QG-663	23:30	07:30
3.	DIL	QG-500	01:30	09:30
4.	BPN	QG-445	02:45	10:45
5.	KJT	QG-822	03:35	11:35
6.	LOP	QG-1672	03:35	11:35
7.	CGK	QG-667	04:15	12:15
8.	LOP	QG-1670	06:25	14:25
9.	SUB	QG-699	06:30	14:30
10.	CGK	QG-685	06:50	14:50
11.	CGK	QG-683	07:35	15:35
12.	HLP	QG-195	08:00	16:00
13.	CGK	QG-693	08:50	16:50
14.	SUB	QG-669	09:15	17:15

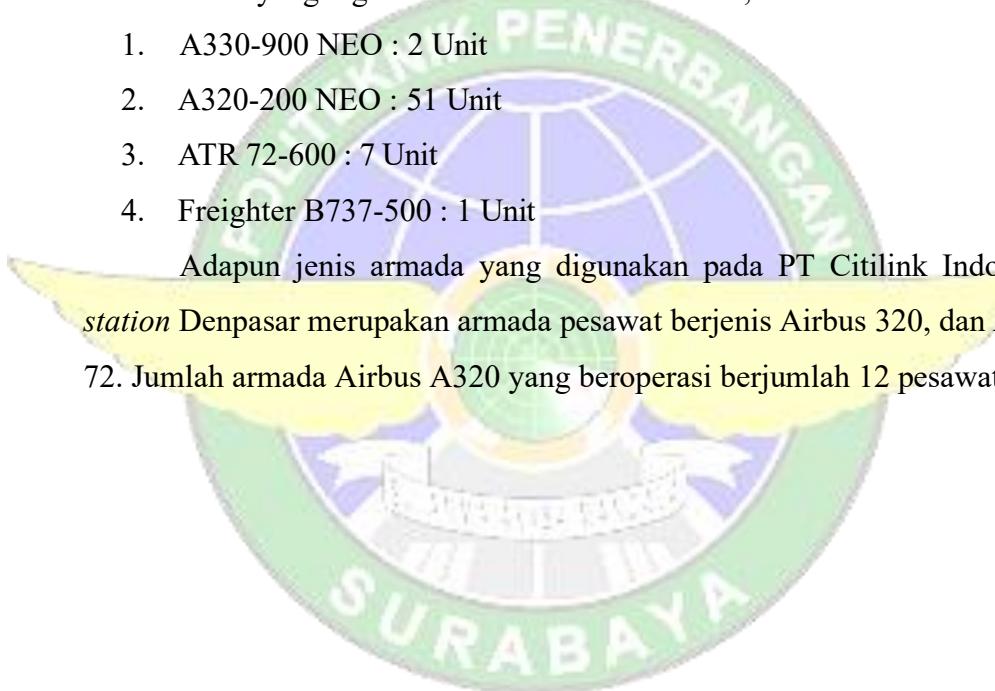
15.	CGK	QG-687	11:05	19:05
16.	HLP	QG-197	11:15	19:15
17.	UPG	QG-342	13:00	21:00
19.	SUB	QG-695	13:15	21:15
20	CGK	QG-691	13:40	21:40
21.	PER	QG-554	15:00	23:00
22.	CGK	QG-689	15:25	23:25

2.10 Jenis Armada yang Digunakan

Jenis armada yang digunakan PT Citilink Indonesia, antara lain:

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

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

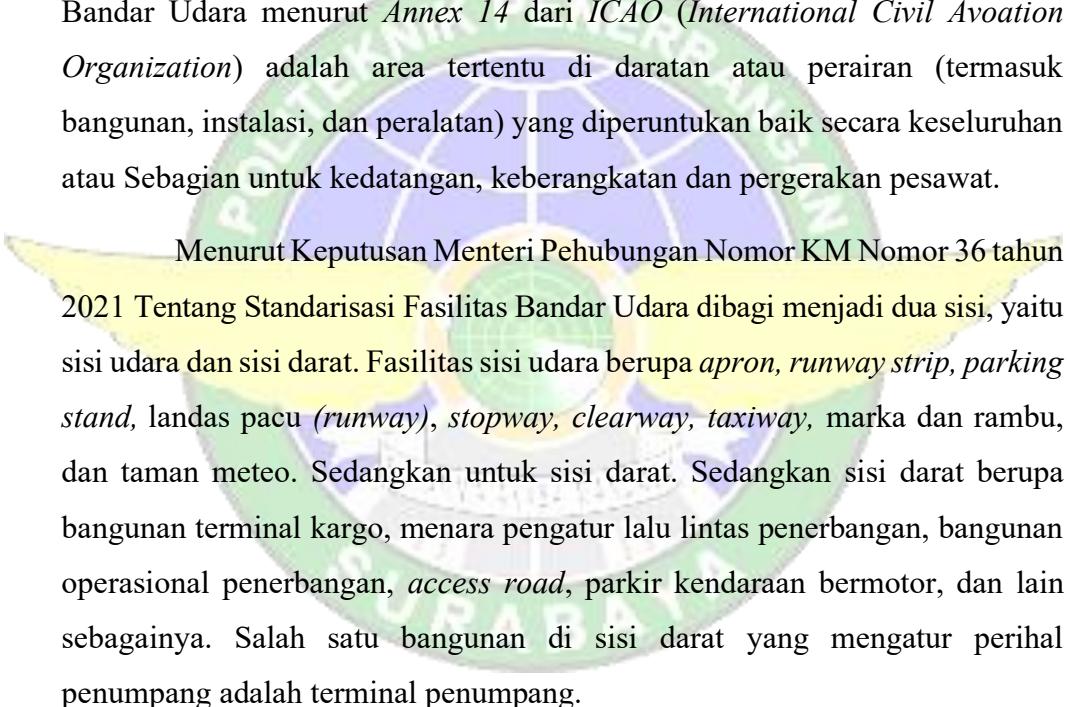


BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar udara menurut UU No. 1 Tahun 2009 pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 33 adalah Kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara menurut *Annex 14* dari *ICAO (International Civil Aviation Organization)* adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.



Menurut Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor KM Nomor 36 tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara dibagi menjadi dua sisi, yaitu sisi udara dan sisi darat. Fasilitas sisi udara berupa *apron*, *runway strip*, *parking stand*, landas pacu (*runway*), *stopway*, *clearway*, *taxiway*, marka dan rambu, dan taman meteo. Sedangkan untuk sisi darat. Sedangkan sisi darat berupa bangunan terminal kargo, menara pengatur lalu lintas penerbangan, bangunan operasional penerbangan, *access road*, parkir kendaraan bermotor, dan lain sebagainya. Salah satu bangunan di sisi darat yang mengatur perihal penumpang adalah terminal penumpang.

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan adalah salah satu sistem ditransportasi udara yang memiliki fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan maupun menurunkan penumpang dan barang hingga tiba di tujuan akhir dari suatu perjalanan, terminal juga dapat dijadikan sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian *system arus angkutan penumpang*

dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang.

Sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pemberhentian sementara (*transit*) maka di dalam terminal akan terjadi perpindahan penumpang atau barang dari satu jenis angkutan ke jenis moda angkutan yang lainnya, sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Berdasarkan tuntutan tersebut maka suatu terminal harus mampu menampung, menata dan mengendalikan serta melayani semua kegiatan yang terjadi akibat adanya perpindahan kendaraan penumpang maupun barang sehingga semua kegiatan yang ada pada terminal dapat berjalan lancar, tertib, teratur, aman, dan nyaman.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan bahwasannya terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan dibandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang membeli tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan. Bangunan yang menyediakan akses ke pesawat (melalui gerbang) disebut “*concourse*” tetapi, sebutan “terminal” dan “*concourse*” kadang-kadang digunakan berganti-ganti, tergantung konfigurasi bandara. Bandara kecil memiliki sebuah terminal sementara bandara besar memiliki beberapa terminal dan/atau concourse. Di bandara kecil, bangunan terminal tunggal melayani semua fungsi sebuah terminal dan concourse. Beberapa bandara besar memiliki terminal yang terhubung dengan banyak concourse melalui jalan setapak, jembatan layang, atau terowongan bawah tanah.

3.2 Maskapai Penerbangan

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun 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 Suwarno, berpendapat bahwa

maskapai penerbangan atau airline adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman dan benda pos 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 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.

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka memiliki armada pesawat terbang serta tim profesional di bidangnya masing-masing, seperti pilot, pramugari, ground handling staff, dan manajemen penerbangan. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda "maatschappij" yang berarti "perusahaan". Untuk menjadi maskapai penerbangan, perusahaan harus memiliki legalitas yang lengkap, memiliki izin dan sertifikasi yang sesuai, serta memiliki armada pesawat yang cukup. Mereka juga harus memenuhi syarat-syarat operasional yang ketat, seperti pemenuhan peraturan penerbangan dan aturan keamanan udara. Dalam perjanjian pengangkutan udara, maskapai penerbangan berhak menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang dan berkewajiban untuk mengantarkan penumpang dengan selamat hingga tempat tujuan.

Dalam beberapa negara, maskapai penerbangan nasional dibentuk oleh pemerintah sebagai wujud pemenuhan perhubungan negara. Mereka biasanya memiliki fungsi sebagai flag carrier, yang berarti menjadi maskapai utama yang mewakili negara dalam penerbangan internasional. Contoh maskapai penerbangan nasional di Indonesia adalah Citilink Indonesia, yang didirikan pada 6 Januari 2009 di Jakarta.

3.3 Bagasi Kabin

Bagasi kabin (cabin baggage atau hand carry baggage) merupakan barang bawaan pribadi milik penumpang yang diperbolehkan dibawa masuk ke dalam kabin pesawat saat penerbangan, tanpa perlu didaftarkan sebagai bagasi tercatat (checked baggage). Umumnya, bagasi ini berisi barang-barang penting atau bernilai seperti dokumen, barang elektronik, obat-obatan, pakaian cadangan, dan barang berharga lainnya.

Menurut International Air Transport Association (IATA), bagasi kabin harus memenuhi kriteria keselamatan dan kenyamanan penerbangan, yang meliputi batasan dimensi, berat, dan jenis barang bawaan. Pengaturan ini dibuat untuk memastikan bahwa semua penumpang dapat menyimpan barang bawaan mereka dengan aman tanpa membahayakan keselamatan penerbangan atau menimbulkan gangguan dalam proses boarding dan deboarding. Regulasi mengenai ukuran dan berat bagasi kabin sangat bergantung pada kebijakan masing-masing maskapai. Namun, sebagai acuan global, IATA menetapkan rekomendasi ukuran maksimal bagasi kabin sebagai berikut:

- Dimensi: 56 cm (tinggi) x 45 cm (lebar) x 25 cm (tebal), termasuk roda, pegangan, dan kantong samping.
- Berat: Antara 7 kg hingga 10 kg, tergantung pada ketentuan masing-masing maskapai.

Maskapai memiliki hak untuk memberlakukan pembatasan yang lebih ketat berdasarkan jenis pesawat yang digunakan, kapasitas kompartemen kabin, dan kebijakan layanan. Misalnya, pesawat dengan konfigurasi kabin kecil (regional jet atau turboprop) biasanya memiliki ruang penyimpanan terbatas sehingga memperketat ketentuan bagasi kabin. Selain tas utama, beberapa maskapai juga memperbolehkan barang pribadi tambahan seperti tas laptop, tas tangan, atau kamera kecil, dengan syarat barang tersebut dapat disimpan di bawah kursi penumpang.

Pengaturan dimensi dan berat ini memiliki beberapa tujuan, antara lain:

- Menghindari kelebihan muatan di kabin, yang dapat berdampak pada distribusi beban pesawat.
- Menjamin keselamatan penumpang, khususnya untuk mencegah jatuhnya barang dari kompartemen atas.
- Meningkatkan efisiensi boarding, sehingga penumpang dapat masuk dan duduk tanpa hambatan akibat bagasi berlebih.
- Mendukung kenyamanan bersama, karena keterbatasan ruang di kompartemen kabin harus dibagi secara adil antarpenumpang.

3.4 Pelayanan Penumpang

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud dan terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Pelayanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga menghasilkan kepuasan. Pelayanan penumpang adalah seluruh bentuk pelayanan yang diberikan kepada penumpang sejak tiba di bandara, saat keberangkatan, selama perjalanan, hingga tiba di tujuan.

Menurut Suharto (2019), pelayanan penumpang meliputi berbagai aspek seperti informasi penerbangan, kenyamanan fasilitas, kecepatan proses check-in, keamanan, serta sikap petugas bandara. Menurut IATA (International Air Transport Association), pelayanan penumpang di bandara setidaknya mencakup:

- Pelayanan Darat (Ground Handling): Termasuk check-in, boarding, baggage handling, dan customer service.
- Fasilitas Bandara: Ruang tunggu, toilet, signage, dan aksesibilitas.
- Pelayanan Keamanan: Pemeriksaan barang dan identitas, termasuk peran Aviation Security (Avsec).
- Komunikasi dan Informasi: Kemudahan akses informasi jadwal, perubahan penerbangan, dan pengumuman penting.

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Lingkup pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo terdiri dari beberapa unit, sebagai berikut :

4.1.1 *Check-in Counter*

Check in counter merupakan tempat di mana penumpang akan penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pemeriksaan dan pengidentifikasi dokumen perjalanan serta identitas penumpang seperti ktp dan paspor untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk di dalam pesawat dan memperbarui informasi perjalanan mereka, permintaan khusus penumpang (*wheel chair, special meal, dsb*) serta proses pelaporan bagasi tercatat untuk dikumpulkan/dimuat ke dalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (*loading baggage*).

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

Jika penumpang memiliki barang bawaan yang termasuk dalam kategori berbahaya (*dangerous goods*), penumpang harus melaporkan

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

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

4.1.2 *Customer Service*

Petugas *customer service* atau pelayanan konsumen dapat menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan.

Petugas *customer service* juga melayani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very- Very Important Person*). Petugas juga harus

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

4.1.3 Gate (*Boarding Gate*)

Proses yang dilakukan saat berada di gate adalah boarding. Oleh karena itu, penumpang akan menjalani serangkaian prosedur yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Proses di gate juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

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

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

orang dewasa dari turun pesawat hingga bertemu penjemputnya.

4.1.4 *Lost Luggage (Lost and Found)*

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

Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan meminta kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, kemudian mencoba menemukan barang yang hilang dengan *tracing* atau memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya. Setelah menemukan barang yang hilang, petugas *lost and found* akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *lost and found* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari.

Proses *lost and found* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi permasalahan mengenai barang bagasi mereka dengan semudah mungkin. Saat pesawat *landing* dan penumpang turun dari pesawat, akan dilakukan proses *unloading* bagasi dari kompartemen pesawat oleh petugas *ramp* untuk kemudian satu-persatu bagasi tersebut diletakkan ke *conveyor belt* pada terminal kedatangan.

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

4.2 Jadwal

Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Djajaluddin Gorontalo, sebagai berikut :

Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT (*On the Job Training*)

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

Tabel 4. 1 Uraian Kegiatan On the Job Training (OJT)

No.	Tanggal	Unit	Kegiatan
1	6/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
2	7/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
3	8/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
4	9/5/2025	-	Pengenalan tempat pelaksanaan OJT
5	10/5/2025	-	Mengetahui tugas -tugas Citilink / Gapura
6	11/5/2025	Checkin-counter	Membantu pax check-in online
7	12/5/2025	Gate	Standby di gate mengarahkan penumpang
8	13/5/2025	Check-in Counter	melaksanakan shift di area check-in dan mempelajari serta melihat proses check-in.
9	16/5/2025	Check-in Counter	Membantu penumpang check-in online
10	17/5/2025	Lost Luggage	Collect bagasi penumpang
11	18/5/2025	Lost Luggage	Menginput data fibag-labag
12	21/5/2025	Lost Luggage	Collect bagas
13	24/5/2025	Customer Service	Standby CS melayani penumpang
14	25/5/2025	Check-in counter	Memasang bagasi label
15	26/5/2025	Gate	Membantu penumpang saat boarding
16	27/5/2025	Gate	Membantu penumpang saat boarding
17	29/5/2025	Gate	Membantu penumpang boarding dan sweeping bagasi cabin
18	30/5/2025	Lost luggage	Collect bagasi Penumpang
19	1/6/2025	Lost Luggage	Collect bagasi penumpang
20	2/6/2025	Check-in Counter	melaksanakan shift di <i>kasir</i> , mempelajari cara melakukan <i>payment</i> untuk penumpang yang kelebihan bagasi.
21	3/6/2025	Gate	Sweeping bagasi cabin dan mengarahkan penumpang
22	4/6/2025	Lost Luggage	Collect bagasi penumpang
23	7/6/2025	Customer Service	Standby di CS Counter
24	8/6/2025	Gate	Standby di gate
25	9/6/2025	Gate	Membantu penumpang proses boarding
26	10/6/2025	Gate	Membantu sweeping bagasi cabin
27	13/6/2025	Check-in Counter	Membantu melakukan checkin online
28	14/6/2025	Check-in counter	Membantu memasang label bagasi

No.	Tanggal	Unit	Kegiatan
29	15/6/2025	Gate	Membantu proses boarding
30	17/6/2025	Customer Service	Standby melayani penumpang
31	18/6/2022	Customer service	Standby melayani penumpang
32	19/6/2025	Lost luggage	Collect bagasi penumpang
33	20/6/2025	Checkin-counter	Membantu pax check-in online
34	23/6/2025	Gate	Standby di gate mengarahkan penumpang
35	24/6/2025	Check-in Counter	melaksanakan shift di area check-in dan mempelajari serta melihat proses check-in.
36	25/6/2025	Check-in Counter	Membantu penumpang check-in online
37	26/6/2025	Lost Luggage	Collect bagasi penumpang
38	29/6/2025	Lost Luggage	Mengimput data fibag-labag
39	30/6/2025	Lost Luggage	Collect bagas
40	1/7/2025	Customer Service	Standby CS melayani penumpang
41	2/7/2025	Check-in counter	Memasang bagasi label

4.3 Permasalahan

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar penulis menemukan banyaknya penumpang yang membawa bagasi kabin berlebih dan tidak sesuai ketentuan. Dalam industri penerbangan, ketentuan mengenai bagasi kabin merupakan hal yang sangat penting demi menjaga keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi penerbangan. Maskapai penerbangan, termasuk Citilink Indonesia, telah menetapkan batas maksimal bagasi kabin sebesar 7 kg dengan ukuran tertentu. Aturan ini berlaku untuk memastikan bahwa ruang kabin cukup untuk seluruh penumpang, serta menghindari risiko keselamatan akibat kelebihan beban atau barang yang tidak sesuai.

Namun, pada praktiknya masih banyak penumpang Citilink yang belum memahami secara menyeluruh ketentuan tersebut. Masih sering ditemukan penumpang yang membawa bagasi melebihi batas berat atau dimensi yang ditetapkan, atau membawa barang-barang yang seharusnya dimasukkan ke bagasi tercatat. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman penumpang terhadap aturan bagasi kabin masih minim. Fenomena ini kerap terjadi di berbagai bandara, termasuk di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar

yang merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia. Penumpang yang membawa bagasi kabin berlebih menimbulkan sejumlah permasalahan seperti keterlambatan boarding, kelebihan kapasitas kompartemen kabin, serta potensi risiko keselamatan selama penerbangan. Selain itu, kondisi ini juga dapat mengganggu kenyamanan penumpang lain dan menambah beban kerja petugas bandara maupun awak kabin.



Gambar 4. 2 *Sweeping Baggage*

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan banyaknya penumpang yang membawa bagasi kabin melebihi batas ketentuan, diperlukan upaya yang terstruktur dan melibatkan berbagai pihak, baik dari maskapai, petugas bandara, maupun penumpang itu sendiri. Beberapa langkah penyelesaian yang dapat diterapkan antara lain:

1. Penerapan Pemeriksaan Ketat Saat *Check-in* dan *Boarding*

Maskapai dan petugas ground handling dapat melakukan:

- Penimbangan langsung bagasi kabin saat check-in atau di pintu boarding (*sweeping baggage*)
- Penerapan label “*Cabin Approved*” untuk bagasi yang sudah lolos pemeriksaan,

Penumpang yang terbukti membawa bagasi berlebih harus diarahkan untuk melakukan *check-in* bagasi (bagasi tercatat) dan membayar sesuai kebijakan kelebihan bagasi.

2. Pemberlakuan Sanksi Kepada Penumpang

Penumpang yang melanggar aturan dapat dikenakan:

- Biaya tambahan (*excess baggage fee*),
- Penolakan membawa barang ke kabin,
- Teguran atau pencatatan pelanggaran oleh maskapai.

Kebijakan ini harus ditegakkan secara konsisten agar memberikan efek jera dan membentuk budaya tertib di kalangan penumpang.



BAB 5 **PENUTUP**

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, dapat disimpulkan bahwa dari 180 penumpang diantaranya terdapat sekitar 20% penumpang yang belum memahami dan mematuhi ketentuan mengenai batas berat dan dimensi bagasi kabin.

Pelanggaran terhadap aturan ini menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan proses boarding, kelebihan kapasitas kompartemen kabin, hingga potensi gangguan keselamatan dan kenyamanan selama penerbangan. Ketidakpatuhan ini menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman penumpang serta penegakan aturan yang lebih tegas oleh pihak maskapai dan petugas bandara. Penanganan masalah ini harus melibatkan upaya edukasi yang intensif, pemeriksaan bagasi yang ketat, serta pemberlakuan sanksi yang konsisten.

5.2 Saran

Untuk meminimalkan pelanggaran aturan bagasi kabin dan mendukung keselamatan serta efisiensi operasional penerbangan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Maskapai Citilink perlu meningkatkan strategi sosialisasi aturan bagasi kabin kepada penumpang melalui media digital, cetak, maupun audio visual, baik sebelum keberangkatan maupun saat berada di bandara.
2. Petugas ground handling dan boarding gate harus melakukan pemeriksaan ketat (*sweeping baggage*) terhadap barang bawaan penumpang guna memastikan kepatuhan terhadap ketentuan berat dan dimensi.
3. Maskapai perlu menerapkan sanksi secara konsisten bagi penumpang yang melanggar, seperti membayar biaya kelebihan bagasi atau tidak diizinkan membawa barang ke kabin, guna menimbulkan efek jera.

4. Peningkatan koordinasi antara maskapai, petugas Avsec, dan pihak bandara diperlukan agar penanganan pelanggaran bagasi kabin dapat berjalan efektif dan tidak mengganggu kelancaran operasional penerbangan.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepatuhan penumpang terhadap aturan bagasi kabin dapat meningkat dan menciptakan penerbangan yang lebih aman, tertib, dan nyaman bagi semua pihak.



DAFTAR PUSTAKA

- Presiden Republik Indonesia. (2009). UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Presiden Republik Indonesia. 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-a9e5-4858a48c%0c5d7d087ad2c/AR2021_Final-compressed.pdf
- PT Citilink Indonesia. (2022). Citilink Operating Manual Part A (OM-A). PT Citilink Indonesia.
- 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 - Aerodomes - Volume I - Aerodrome Design and Operations (Vol. 9, Issue July).

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kegiatan OJT di PT Citilink Indonesia

