

**EVALUASI PELAYANAN DAN KOORDINASI
OPERASIONAL TERHADAP PENUMPANG PRIORITAS
PENGGUNA *WHEELCHAIR* SAAT TERJADI *DELAY*
PENERBANGAN**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



Disusun oleh:

ANGELA DEVINA ARYA SUWANDI

NIT. 30622004

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**EVALUASI PELAYANAN DAN KOORDINASI
OPERASIONAL TERHADAP PENUMPANG PRIORITAS
PENGGUNA *WHEELCHAIR* SAAT TERJADI *DELAY*
PENERBANGAN**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



Disusun oleh:

ANGELA DEVINA ARYA SUWANDI

NIT. 30622004

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI PELAYANAN DAN KOORDINASI OPERASIONAL TERHADAP PENUMPANG PRIORITAS PENGGUNA *WHEELCHAIR* SAAT TERJADI *DELAY* PENERBANGAN

Oleh:

ANGELA DEVINA ARYA SUWANDI

NIT. 30622004

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Supervisor OJT

Dosen Pembimbing



DEDI KANEDI, S.E.

NIK.301683

MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.

NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,

Station Manager

PT. CITILINK INDONESIA

Branch Office Yogyakarta



DEDI KANEDI, S.E.

NIK.301683

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 02 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



DEDI KANEDI, S.E.
NIK.301683



ARI AGUNG PRASETYO
NIK.301635



M. ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab selama program *On the Job Training* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Pelaksanaan OJT ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan memahami berbagai aspek operasional di lingkungan kerja, termasuk pelayanan penumpang, manajemen operasional, dan koordinasi antarunit. Melalui pengalaman ini, penulis memperoleh wawasan baru serta meningkatkan kompetensi yang relevan dengan bidang studi yang sedang ditempuh.

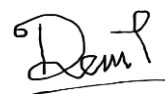
Laporan akhir ini merupakan hasil gambaran sekaligus tanggung jawab atas terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan demi kelancaran pelaksanaan *On the Job Training* (OJT). Secara khusus, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan keberkahan karunia-Nya.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Yohanes Ario Tejo dan Ibu Cesilia Budi Setyaningsih, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materil dalam kegiatan *On the Job Training* ini.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Dedi Kanedi, selaku *Station Manager* sekaligus Supervisor Citilink Cabang Yogyakarta.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing Laporan *On The Job Training* (OJT).
7. Bapak Ari Agung Prasetyo selaku sekretaris penguji Laporan *On The Job Training* (OJT)
8. Seluruh staff dan pegawai di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang senantiasa memberikan wawasan serta pengetahuan di bandar udara selama kegiatan berlangsung.
- 9.

Dengan demikian, penulis dengan rendah hati menerima setiap kritik dan saran yang konstruktif. Sebagai penutup, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumber wawasan bagi semua pembacanya.

Kulon Progo, 3 Juni 2025



Angela Devina A. S
NIT 30622004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
1.2.1 Tujuan Bagi Kampus.....	3
1.2.2 Tujuan Bagi Taruna.....	3
1.3 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
BAB 2 TINJAUAN UMUM <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	5
2.1 Profil Tempat <i>On The Job Training</i> (OJT).....	5
2.1.1 Bandar Udara Internasional Yogyakarta.....	5
2.1.2 PT Citilink Indonesia.....	6
2.2 Data Umum Perusahaan PT Citilink Indonesia.....	9
2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	9
2.2.2 Visi dan Misi	11
2.2.3 Budaya Perusahaan.....	11
2.2.4 Nilai-nilai PT. Citilink Indonesia	13
2.2.5 Arti Logo dan Warna.....	14
2.2.6 Five Basic of Service PT Citilink Indonesia	15
2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Yogyakarta	16
2.4 Rute Citilink Yogyakarta	18
BAB 3 TINJAUAN TEORI	19
3.1 Bandar Udara	19
3.2 Maskapai Penerbangan.....	20
3.3 Penumpang Prioritas Pengguna <i>Wheelchair</i>	20
3.4 <i>Delay</i> Penerbangan.....	21
3.5 Koordinasi Operasional.....	21
3.6 Garbarata.....	22
BAB 4 PELAKSANAAN OJT.....	23

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT.....	23
4.2 Jadwal dan Kegiatan	23
4.3 Kegiatan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	24
4.3.1 <i>Boarding Gate</i>	24
4.3.2 <i>Operation</i>	25
4.3.3 <i>Lost and Found</i>	25
4.3.4 <i>Customer Service</i>	26
4.3.5 <i>Check-In Counter</i>	27
4.4 Permasalahan	29
4.5 Penyelesaian.....	31
BAB 5 PENUTUP	33
5.1 Kesimpulan	33
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan.....	33
5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT	33
5.2 Saran	35
5.2.1 Saran terhadap permasalahan	35
5.2.2 Saran pelaksanaan OJT	35
DAFTAR PUSTAKA	36
DAFTAR LAMPIRAN FOTO KEGIATAN.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 PT. Citilink Indonesia	9
Gambar 2. 2 Logo Citilink.....	15
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi	16



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia	9
Tabel 2. 2 Rute Kedatangan	18
Tabel 2. 3 Rute Keberangkatan	18
Tabel 4. 1 Tabel Permasalahan	29
Tabel 4. 2 Tabel Penyelesaian	31



BAB 1

PENDAHULUAN

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

On the Job Training (OJT) merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang mengaplikasikan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di kampus dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh. OJT merupakan bagian dari kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian) yang bertujuan untuk mengenalkan taruna pada dunia kerja nyata, serta menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya. Selain itu, OJT juga menjadi media untuk mendorong taruna menjadi individu yang kompeten (Udara, 2021).

Perkembangan dalam dunia penerbangan, baik secara internasional, regional, maupun domestik nasional, memberikan pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era modern ini, penerbangan semakin maju dan berkembang pesat, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi yang cepat dan efisien. Indonesia sebagai negara kepulauan sangat mengandalkan transportasi udara untuk menghubungkan berbagai wilayah yang dipisahkan oleh perairan. Oleh karena itu, penerbangan menuntut sistem yang memiliki teknologi tinggi, manajemen yang andal, jaminan keselamatan dan keamanan optimal, serta layanan yang profesional.

Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan memiliki tugas menyelenggarakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik, Manajemen, dan Keselamatan Penerbangan. Komitmen kampus ini diwujudkan melalui dukungan fasilitas dan tenaga pengajar profesional guna mendukung tercapainya prinsip 3S+1C, yaitu *safety*, *security*, *service*, dan *compliance*.

Pelaksanaan OJT menjadi bagian integral dalam proses pendidikan Taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara (MTU) untuk memperdalam ilmu lapangan yang telah diperoleh secara teori di perkuliahan. Salah satu syarat kelulusan taruna adalah menyelesaikan OJT yang disesuaikan dengan kurikulum

dan difokuskan untuk mengembangkan kemampuan penerapan ilmu, daya pikir, serta kemampuan pengambilan keputusan dalam menghadapi tantangan dan permasalahan yang muncul di lingkungan kerja seperti bandar udara atau industri penerbangan.

Selain sebagai bentuk pembelajaran praktik, OJT juga digunakan untuk mengukur keberhasilan pendidikan secara menyeluruh, baik dari segi institusi maupun individu. Dengan OJT, taruna dapat meningkatkan kreativitas dan motivasi karena memiliki kesempatan untuk menerapkan keterampilan langsung di lapangan. Oleh karena itu, diharapkan para peserta OJT mampu mengamalkan ilmu yang diperoleh dari kampus ke dunia kerja yang sesungguhnya, sekaligus memperkaya pengetahuan dari berbagai unit kerja yang ada.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan penerbangan adalah pemberian layanan yang setara dan profesional kepada penumpang prioritas, seperti pengguna kursi roda, terlebih saat terjadi kondisi tidak normal seperti keterlambatan penerbangan (*flight delay*). Dalam praktiknya, masih sering ditemukan permasalahan seperti kurangnya koordinasi antarunit, keterlambatan penyampaian informasi, dan fasilitas yang belum sepenuhnya mendukung kebutuhan mobilitas penumpang prioritas. Padahal, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan dan PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum di Bandar Udara, penyedia layanan wajib memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, dan manusiawi kepada seluruh penumpang, termasuk penumpang prioritas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pelaksanaan OJT di Bandar Udara Internasional Yogyakarta menjadi peluang penting bagi taruna untuk mengamati dan mengevaluasi langsung bagaimana pelayanan terhadap penumpang prioritas pengguna kursi roda dilakukan, khususnya dalam situasi keterlambatan penerbangan. Hal ini sekaligus menjadi sarana untuk mengintegrasikan ilmu manajemen transportasi udara dengan praktik kerja nyata, serta mendorong terciptanya sumber daya manusia yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan penumpang penerbangan di Indonesia.

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

1.2.1 Tujuan Bagi Kampus

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

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata dalam memasuki dunia industri penerbangan.
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi atau substansi keilmuan secara lisan maupun tulisan (Laporan *On the Job Training* (OJT)).

1.2.2 Tujuan Bagi Taruna

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

1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara lingkungan tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT).
2. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja.
3. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
4. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

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

Adapun manfaat bagi taruna dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja.
3. Mengetahui secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.



BAB 2

TINJAUAN UMUM *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Profil Tempat *On The Job Training* (OJT)

2.1.1 Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (IATA: YIA, ICAO: WAHI) terletak di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Proses pembangunan dimulai setelah PT Angkasa Pura I (Persero) mendapatkan Izin Penetapan Lokasi (IPL) berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP.1164 Tahun 2013. Peraturan ini memberikan dasar hukum untuk pembangunan YIA sebagai solusi modern bagi kebutuhan transportasi udara di wilayah Yogyakarta, dengan konsep *Airport City* yang mengintegrasikan fasilitas bandara dan pengembangan kawasan sekitar (Umar, 2020).

Pada 2014, proses sosialisasi pembangunan bandara dilakukan oleh tim terkait kepada masyarakat terdampak, diikuti dengan konsultasi publik yang berlangsung selama tiga bulan. Sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomor 5 Tahun 2015, proses ini menjadi syarat penting dalam penerbitan IPL oleh Gubernur DIY, yang kemudian digunakan sebagai dasar pembebasan lahan (Kementerian Agraria dan Tata Ruang, 2024). Tahapan pembebasan lahan selesai pada September 2018. Pada 27 Januari 2017, prosesi simbolis "Babat Alas Nawung Kridha" oleh Presiden Joko Widodo menandai dimulainya konstruksi bandara.

Pada 2019, operasional bandara dimulai setelah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menerbitkan Sertifikat Bandar Udara Nomor 149/SBU-DBU/IV/2019 pada 26 April. Sertifikat ini juga mendasari perubahan nama dari *New Yogyakarta International Airport* menjadi *Yogyakarta International Airport*. Penerbangan perdana dilakukan oleh maskapai Citilink dengan rute Halim Perdanakusuma–YIA pada 6 Mei 2019, diikuti oleh pendaratan perdana pesawat berbadan lebar Airbus A330 milik Garuda Indonesia pada 3 Oktober 2019 (Hidayat, 2019).

YIA mulai beroperasi penuh pada 29 Maret 2020, sesuai Surat Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor AU-004/2/4/DRJU.DAU-2020 tentang

Penataan Rute Penerbangan di Bandara Adisutjipto dan YIA, serta Surat Direktur Bandar Udara Nomor AU.201/4/21/DBU-2020 tentang Jam Operasional Bandara. Pada 28 Agustus 2020, Presiden Joko Widodo meresmikan YIA bersama fasilitas pendukung seperti menara AirNav Indonesia dan sistem peringatan dini tsunami. Presiden juga menegaskan bahwa bandara ini mampu menampung pesawat berbadan besar seperti B777, B747, dan A380 untuk mendukung pengembangan pariwisata (Kurnianto et al., 2023).

YIA dibangun sebagai pengganti Bandara Adisutjipto yang telah melampaui kapasitas maksimum. Dengan luas lahan 600 hektare, terminal penumpang seluas 219.000 meter persegi, bandara ini dirancang untuk melayani hingga 20 juta penumpang per tahun dan menampung hingga 28 pesawat. Fasilitas modernnya mencakup landasan pacu sepanjang 3.250 meter, layanan ramah disabilitas, sistem imigrasi otomatis, dan teknologi keamanan canggih sesuai standar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2021 tentang Keamanan Penerbangan (Perhubungan, 2021).

Berjarak sekitar 42 kilometer dari pusat Kota Yogyakarta, YIA menawarkan aksesibilitas tinggi melalui berbagai moda transportasi. Kereta api bandara menghubungkan YIA dengan pusat kota, didukung oleh bus Damri dan taksi yang tersedia sepanjang hari. Infrastruktur pendukung ini mematuhi Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Desain terminalnya mengusung konsep budaya Jawa yang dipadukan dengan teknologi modern, menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman dan berkelas bagi para penumpang (Rahman & Fakhruddin, 2022).

2.1.2 PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC) (Pendi, 2016). Citilink beroperasi dengan 17 pesawat dengan logo, tanda panggil dan seragam baru. Bandara penghubung utama maskapai ini adalah Bandar Udara Internasional Juanda di

Surabaya. Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG” dan ICAO *designation* “CVT” dan *call sign* “Supergreen”.

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.

Pada Tahun 2001 Garuda Indonesia mendirikan Citilink sebagai Maskapai berbiaya murah dan Citilink mulai beroperasi pertama kali pada 16 Juli menggunakan 2 Pesawat bertipe Fokker F28 yang ditransfer dari armada Utama Garuda Indonesia. Rute awal maskapai ini adalah dari Surabaya di pulau Jawa ke destinasi yang tidak dilayani oleh Maskapai utama seperti: Yogyakarta (juga di Jawa); Balikpapan di pulau Kalimantan dan Tarakan, di Provinsi Kalimantan Utara, dan Makassar di pulau Sulawesi. Pada akhir tahun 2001 Garuda kembali mentransfer lima armada Fokker-28 untuk memperkuat armada Citilink. Di tahun 2004 Citilink telah melayani sepuluh destinasi dan saat itu juga Garuda mulai mengganti Fokker 28 Citilink dengan Boeing 737-300. Di Tahun 2008 Garuda Indonesia memberhentikan sementara operasional Citilink, dan beroperasi kembali Pada Januari tahun 2009 setelah semua pesawat Fokker F28 digantikan dengan pesawat yang lebih modern. Pada bulan Juli 2010 operasional Citilink dilakukan oleh dua Boeing 737-300 dan Boeing 737-400.

Pada Mei 2011 Garuda Indonesia mengumumkan rencana *spin-off* Citilink. Rencana bisnis baru ini adalah agar Citilink menjadi entitas bisnis terpisah pada kuartal pertama 2012 dengan perombakan merek secara penuh untuk maskapai,

termasuk desain *livery* baru; situs web baru; desain interior kabin dan seragam awak kabin yang baru; serta juga strategi periklanan dan pemasaran baru. Bagian utuh dari rencana ini adalah Citilink membeli 25 pesawat Airbus A320 terbaru dan memanfaatkan pesawat ini untuk berkembang menjadi maskapai penerbangan berbiaya rendah regional yang signifikan dengan antisipasi perkiraan pada tahun 2015, Citilink akan memberikan kontribusi pendapatan sebesar 30 persen kepada Garuda Indonesia.

Setelah memperoleh *Air Operator Certificate* pada Agustus 2012, Citilink berhasil mengangkut sebanyak 8 juta penumpang hingga akhir tahun 2013 dan beroperasi dengan *load factor* sebesar 85 persen dan tingkat kedatangan tepat waktu sebanyak 87 persen. Pada Mei 2015 Citilink memiliki armada yang terdiri dari 4 Unit Boeing 737-300, 4 Unit Boeing 737-500 dan 34 Unit Airbus A320. Pada akhir tahun 2019, Citilink menerima pengiriman 2 unit Airbus A330-900 yang awalnya dipesan oleh WOW Air namun diambil oleh Citilink, disebabkan oleh WOW Air yang bangkrut pada 28 Maret 2019. Pesawat ini akan digunakan pada penerbangan ke negara-negara seperti Jerman, Jepang dan Arab Saudi.

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.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Jenis pesawatnya termasuk :

- a. A330-900 NEO : 2 Unit

- b. A320-200 NEO : 51 Unit
- c. ATR 72-600 : 7 Unit
- d. Freighter B737-500 : 1 Unit

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 (Indonesia C. , 2021).

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.



Gambar 2. 1 PT. Citilink Indonesia

2.2 Data Umum Perusahaan PT Citilink Indonesia

2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009

Dasar Hukum Pendirian	<p>Berdasarkan Akta Notaris Arikanti Nata Kusumah No.01 tanggal 6 Januari 2009 dan disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.AHU_14555.AH.01.01 tahun 2009 tanggal 22 April 2009.</p> <p>Berdasarkan izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012 dan sertiikat penerbangan AOC 121- 046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen mulai tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA <i>light code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV”, dan <i>call sign</i> “Supergreen”.</p>
Kepemilikan Saham	<p>Kepemilikan saham perusahaan per 31 Desember 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk 98,65% PT Aero Wisata 1,35%
Tahun Beroperasi Komersial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beroperasi sejak 22 Juni berdasarkan AOC 121-046 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>Flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Pegawai	2.072 pegawai
Jumlah Armada	61 armada
Jumlah Rute Penerbangan	<p>Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia</p>

	dan Jeddah.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (<i>low cost</i>), 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.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno – Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Telepon	021-39509000
Surel	corcomm@citilink.co.id
Website Perusahaan	www.citilink.co.id

2.2.2 Visi dan Misi

A. Visi Perusahaan

Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. (Indonesia C. , 2020).

B. Misi Perusahaan

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.

2.2.3 Budaya Perusahaan

1. Amanah (*Trustworthy*)

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Memenuhi janji dan berkomitmen
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

2. Kompeten (*Competent*)

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- b. Membantu orang lain belajar
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

3. Harmonis (*Harmonious*)

Saling peduli dan menghargai perbedaan. Panduan pelitak yang ditunjukkan:

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
- b. Suka menolong orang lain
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif

4. Loyal (*Loyal*)

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
- c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

5. Adaptif (*Adaptive*)

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik

- b. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
- c. Bertindak proaktif

6. Kolaboratif (*Collaborative*)

Membangun kerja sama yang sinergis. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
- b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
- c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

2.2.4 Nilai-nilai PT. Citilink Indonesia

A. Kemudahan / *Simple*

Pegawai Citilink diharapkan senantiasa melaksanakan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan peraturan perusahaan, Standar Operasional Prosedur dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Hal ini didasari keyakinan bahwa Citilink Indonesia memberikan kemudahan pada layanan dan akses kepada penumpang dan pemangku kepentingan perusahaan. Dalam menerapkan nilai *Simple*, Pegawai Citilink harus:

1. Secara konsisten bekerja memenuhi standar yang ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau peraturan yang berlaku, serta berorientasi pada kualitas yang terbaik.
2. Menciptakan terobosan-terobosan atau ide-ide baru atas produk atau jasa yang memiliki nilai tambah, serta aktif menyampaikan gagasan- gagasan positif guna tercapainya tujuan perusahaan.
3. Selalu berupaya melakukan penyempurnaan proses kerja secara terus menerus dan meningkatkan kualitas pekerjaan untuk memberikan hasil yang terbaik.
4. Berperilaku sesuai dengan atika moral, hukum dan aturan perusahaan yang berlaku.

B. Ketepatan Waktu / *On-Time*

Pegawai Citilink diharapkan senantiasa dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang diembannya secara tepat waktu dengan hasil yang terbaik. Hal ini didasari keyakinan bahwa Citilink Indonesia berupaya menjamin kualitas kerja, produk dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan para pemangku kepentingan.

Dalam menerapkan nilai *On-Time*, pegawai Citilink harus:

1. Memahami dengan baik tujuan dan sasaran kerja serta membuat perencanaan kerja secara baik sehingga dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Memiliki tingkat disiplin tinggi atas waktu dan pekerjaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
3. Perilaku utama yang ditunjukkan adalah proaktif, integritas dan solusi.

C. Kenyamanan / *Convenient*

Pegawai Citilink senantiasa penuh perhatian, siap membantu dan ikhlas dalam melaksanakan tugas dan melayani penumpang. Hal ini didasari keyakinan bahwa Citilink Indonesia berupaya memberikan kenyamanan kepada penumpang dan menempatkan penumpang pada pusat perhatian. Dalam menerapkan nilai *Convenient*, pegawai Citilink harus:

1. Memiliki sikap dan perilaku yang berorientasi pada pelayanan.
2. Memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada pelanggannya melalui perilaku yang ramah, hangat dan bersahabat.
3. Bersikap jujur, tulus dan terbuka dalam memberikan pelayanan, serta tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian agar kerahasiaan perusahaan tetap dapat terjaga dengan baik.
4. Perilaku utama yang ditunjukkan adalah menghargai, empati dan semangat berikan yang terbaik.

2.2.5 Arti Logo dan Warna

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.



Gambar 2. 2 Logo Citilink

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, dan dynamic*.

Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

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

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*).

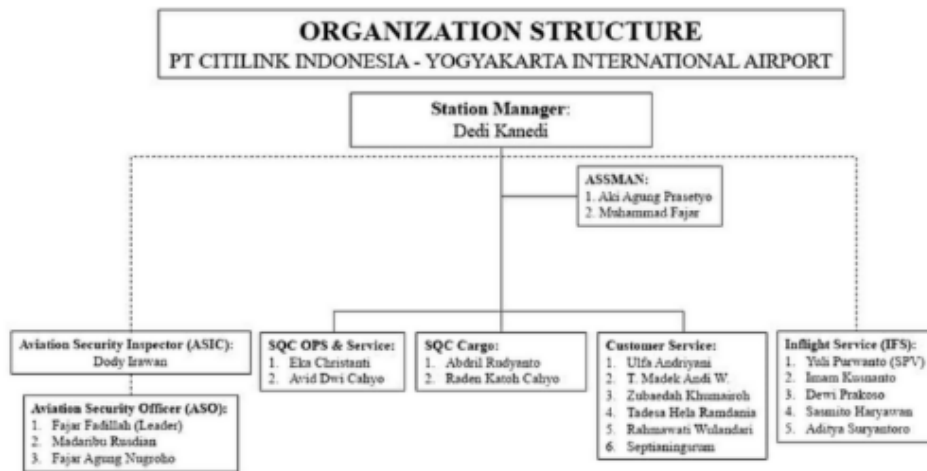
Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi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

2.2.6 Five Basic of Service PT Citilink Indonesia

Lima *basic* Pegawai Citilink Indonesia dalam melayani penumpang, yaitu:

1. Salam pembuka “Salam *Supergreen*”
2. *Selalu menyebutkan nama penumpang*
3. *Menjelaskan semua informasi secara rinci kepada penumpang*
4. Mengarahkan penumpang sesuai kebutuhan penumpang
5. Salam penutup “salam *Supergreen*”

2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Yogyakarta



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi

A. *Station Manager*

Station Manager merupakan pemimpin tertinggi dalam struktur organisasi di lapangan dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Jabatan ini dipegang oleh Bapak Dedi Kanedi. Beliau memiliki tugas merancang sistem operasional, mengkoordinir serta mengawasi kegiatan harian, dan memastikan kelancaran operasional berjalan sesuai prosedur. Selain itu, *Station Manager* juga menjalin kerja sama dengan unit internal maupun eksternal serta rutin melaporkan perkembangan wilayah kerja ke kantor pusat.

B. *Assistant Manager (ASSMAN)*

Assistant Manager atau *ASSMAN* berperan sebagai penghubung antara manajemen pusat dan karyawan operasional. Tugasnya meliputi pelaksanaan pengawasan kegiatan sehari-hari, menyusun jadwal kerja, mengevaluasi kinerja staf, serta menjaga kelancaran operasional di lapangan. Posisi ini dijabat oleh Bapak Ari Agung Prasetyo dan Bapak Muhammad Fajar, yang bersama-sama memastikan efisiensi dan standar pelayanan tetap terjaga.

C. *Aviation Security Inspector (ASIC)*

ASIC adalah personel pengawas keamanan penerbangan yang bertugas memastikan seluruh proses keamanan di bandara dilaksanakan sesuai regulasi. Mereka juga bertanggung jawab atas evaluasi dan inspeksi terhadap kegiatan

keamanan, baik oleh petugas bandara maupun pihak maskapai. Di PT Citilink Indonesia YIA, posisi ini dijabat oleh Bapak Dody Irawan.

D. *Aviation Security Officer (ASO)*

ASO memiliki tanggung jawab utama dalam pemeriksaan keamanan terhadap penumpang, barang bawaan, dan akses personel ke area terbatas. Mereka juga bertugas menjaga ketertiban dan keselamatan di area kritikal bandara. Tim ASO terdiri dari tiga orang, yaitu Bapak Fajar Fadillah sebagai leader, Bapak Madaribu Rusdian, dan Bapak Fajar Agung Nugroho.

E. *Station Quality Control (SQC)*

Station Quality Control bertugas menjaga kelancaran aktivitas penerbangan serta mencegah terjadinya delay. SQC dibagi menjadi dua bagian, yaitu bagian OPS & Service yang diisi oleh Eka Christanti dan Arvid Dwi Cahyo, dan bagian Cargo yang dijalankan oleh Asbari Rudyanto dan Raden Katon Cahyo. Mereka memastikan setiap proses berjalan tepat waktu dan sesuai standar.

F. *Customer Service*

Customer Service merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang. Mereka bertugas memberikan informasi jadwal penerbangan, menangani keluhan, membantu proses check-in hingga boarding, serta memastikan kepuasan pelanggan. Tim ini terdiri dari lima orang, yaitu Ulfa Andriyani, Andreand Ade W, M. Tegar Kurniawan, Fadhel Azha Ramadhan, dan Margaretha Wulandari Septianingrum.

G. *Inflight Service (IFS)*

Inflight Service bertanggung jawab atas penyediaan dan pengelolaan kebutuhan layanan di dalam kabin, seperti makanan, minuman, serta perlengkapan kabin lainnya. Tim ini juga menjamin kenyamanan dan keselamatan penumpang selama penerbangan. Supervisor dari IFS adalah Yuli Purwanto, dengan anggota tim yaitu Imam Kusubekti, Edwin Prakoso, Sasmito Haryawan, dan Aditya Suryantoro.

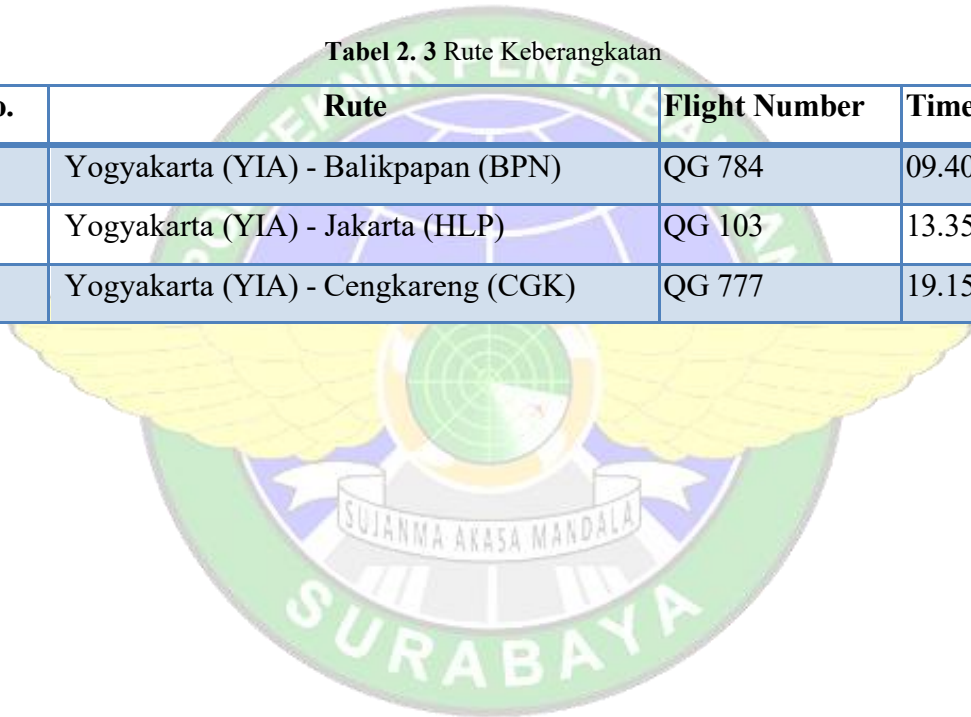
2.4 Rute Citilink Yogyakarta

Tabel 2. 2 Rute Kedatangan

No.	Rute	Flight Number	Time
1.	Balikpapan (BPN) - Yogyakarta (YIA)	QG 785	09.10
2.	Jakarta (HLP) - Yogyakarta (YIA)	QG 102	12.05
3.	Cengkareng (CGK) - Yogyakarta (YIA)	QG 776	18.45

Tabel 2. 3 Rute Keberangkatan

No.	Rute	Flight Number	Time
1.	Yogyakarta (YIA) - Balikpapan (BPN)	QG 784	09.40
2.	Yogyakarta (YIA) - Jakarta (HLP)	QG 103	13.35
3.	Yogyakarta (YIA) - Cengkareng (CGK)	QG 777	19.15



BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan perairan dengan batas – batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar udara juga mempunyai peran sebagai tempat perpindahan alih moda karena menjadi pintu gerbang menuju suatu daerah maupun negara. Selanjutnya bandar udara otomatis menjadi pembuka daerah-daerah terisolir, pengembangan akses transportasi pada suatu wilayah, mempermudah jalur bantuan transportasi jika daerah tersebut mengalami bencana, dan pendorong kegiatan-kegiatan industri, pariwisata, serta perdagangan nasional. Salah satu fungsi bandar udara ialah melaksanakan jasa kebandarudaraan, yang memberikan jaminan keamanan, ketertiban, kenyamanan, efisiensi, dan layanan ekonomis terhadap suatu operasi penerbangan serta kegiatan usaha lain yang terkait.

Menurut *International Civil Organization* (ICAO), bandar udara didefinisikan sebagai sebuah area baik di daratan maupun di perairan dengan batas-batas tertentu termasuk bangunan, perangkat instalasi, dan alat/perlengkapan yang seluruhnya maupun sebagian dimaksudkan untuk operasional pesawat yakni keberangkatan/lepas landas (*take off*), kedatangan/pendaratan (*landing*) dan pergerakan pesawat di permukaan tanah (*taxi*). Terdapat beberapa fungsi dan peran utama bandar udara yang dipaparkan dalam UU Penerbangan Tahun 2009, yakni sebagai:

- a. Tempat kegiatan alih moda transportasi
- b. Tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan atau perusahaan
- c. Pembuka isolasi daerah, pengembangan daerah, dan penanganan bencana

- d. Penguatan pergerakan perekonomian
- e. Pendorong dan penunjang kegiatan industri dan atau perdagangan, serta
- f. Prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara

3.2 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan". Menurut (Damardjati, 2001), perusahaan 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*). Sedangkan menurut (F.X Widadi, 2001), berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman, dan benda pos ke tempat tujuan.

3.3 Penumpang Prioritas Pengguna *Wheelchair*

Penumpang prioritas pengguna kursi roda merupakan individu yang membutuhkan bantuan tambahan selama berada di bandara maupun selama proses penerbangan, bukan semata karena kondisi disabilitas permanen, melainkan juga karena usia lanjut, cedera, atau kondisi medis sementara. Pelayanan terhadap penumpang ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, serta Peraturan Direktur Jenderal

Perhubungan Udara Nomor KP 153 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimum Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Dalam regulasi tersebut, penyedia jasa penerbangan dan pengelola bandara diwajibkan memberikan fasilitas pelayanan khusus, termasuk kursi roda dan pendampingan oleh petugas ground handling. Dalam kondisi normal maupun saat terjadi delay, pelayanan harus tetap memenuhi prinsip kenyamanan, keselamatan, dan kecepatan. Penumpang ini tidak dapat menunggu terlalu lama di antrean atau berjalan jauh, sehingga keberadaan fasilitas dan personel yang siap siaga menjadi hal krusial yang menentukan kualitas pelayanan di bandara.

3.4 Delay Penerbangan

Delay penerbangan adalah keadaan tertundanya keberangkatan atau kedatangan suatu penerbangan dari jadwal yang telah ditentukan. Situasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti gangguan teknis, kondisi cuaca buruk, atau kepadatan lalu lintas udara. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015, keterlambatan penerbangan diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori berdasarkan durasi, dan maskapai diwajibkan memberikan kompensasi dan layanan tambahan seperti makanan, minuman, hingga akomodasi. Penumpang prioritas, termasuk pengguna kursi roda, membutuhkan penanganan khusus dalam situasi delay, karena keterbatasan mobilitas dapat menyebabkan ketidaknyamanan yang lebih besar dibandingkan penumpang umum. Oleh karena itu, penting bagi maskapai dan pengelola bandara untuk memastikan bahwa ruang tunggu memiliki aksesibilitas yang baik, informasi keterlambatan disampaikan dengan jelas, serta pendampingan fisik oleh petugas dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang diatur dalam standar minimum pelayanan bandara sebagaimana tertuang dalam PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum di Bandar Udara.

3.5 Koordinasi Operasional

Koordinasi operasional merupakan aspek penting dalam menjamin kelancaran proses layanan di bandara, terutama saat menghadapi kondisi tidak normal seperti delay. Koordinasi ini melibatkan berbagai pihak, termasuk operator bandara, maskapai, ground handling, dan otoritas keamanan. Dalam konteks pelayanan penumpang prioritas pengguna kursi roda, koordinasi berperan penting

untuk menjamin kecepatan respons terhadap kebutuhan khusus seperti penyediaan kursi roda, pengawalan menuju ruang tunggu, atau pendampingan saat boarding. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Standar Keamanan dan Keselamatan Bandar Udara, setiap personel layanan di bandara wajib menjalankan tugasnya secara terkoordinasi dan profesional, termasuk dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap penumpang dengan kebutuhan mobilitas terbatas. Ketika terjadi delay, kegagalan dalam berkoordinasi dapat menyebabkan layanan tidak tersampaikan dengan baik, seperti keterlambatan informasi atau kurangnya fasilitas pendukung yang seharusnya diprioritaskan. Oleh karena itu, koordinasi lintas unit tidak hanya diperlukan dalam operasi normal, tetapi juga menjadi penentu utama efektivitas pelayanan dalam keadaan darurat operasional.

3.6 Garbarata

Garbarata atau Passenger Boarding Bridge (PBB) adalah jembatan penghubung antara terminal dengan pesawat yang memudahkan proses naik dan turun penumpang tanpa harus melintasi apron. Keberadaan garbarata sangat mendukung pelayanan kepada penumpang prioritas, terutama mereka yang menggunakan kursi roda, karena meminimalkan hambatan fisik dan meningkatkan kenyamanan selama proses boarding dan disembarkasi. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015, garbarata disebut sebagai bagian dari fasilitas pendukung pelayanan penumpang yang wajib memperhatikan prinsip keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas. Tidak semua gate dilengkapi dengan garbarata, sehingga perlu perencanaan penempatan pesawat dan rotasi gate yang memperhitungkan kebutuhan khusus penumpang. Dalam kondisi delay, garbarata juga berfungsi sebagai penghubung akses langsung ke ruang tunggu yang nyaman dan aman, serta menjadi jalur evakuasi yang lebih efisien bila dibutuhkan. Oleh sebab itu, optimalisasi pemanfaatan garbarata dan koordinasi penggunaannya antara maskapai, operator terminal, dan petugas ground handling sangat menentukan kualitas layanan yang diterima oleh penumpang, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan.

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berikut merupakan wilayah kerjanya antara lain meliputi:

- a. *Boarding Gate*
- b. *Operation*
- c. *Lost and Found*
- d. *Customer Service*
- e. *Check- In Counter*

4.2 Jadwal dan Kegiatan

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilakukan selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kegiatan OJT dilaksanakan berdasarkan jadwal *shift* yang telah ditentukan oleh *supervisor On The Job Training* (OJT) dan telah mendapatkan persetujuan dari Station Manager PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Untuk taruna Politeknik Penerbangan Surabaya yang sedang melaksanakan OJT di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Yogyakarta, kegiatan operasional dijalankan dalam satu kali *shift*, yaitu *shift* pagi yang dimulai pukul 07.00 WIB dan berakhir pada pukul 15.00 WIB. Penyesuaian jadwal ini bertujuan agar pelaksanaan OJT berjalan secara optimal dan memberikan pengalaman kerja yang sesuai dengan prosedur operasional di lapangan.

Adapun kegiatan yang dilakukan selama *On The Job Training* yaitu sesuai dengan sket dinas yang telah ditentukan oleh PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

MAY 2025					
NO	NAME	WED	THU	FRI	SAT
		28	29	30	31
1	Zanio Lunasio M.T	CS	CS	CS	CS
2	Falah Hanun Qatrunnada	CS	CS	CS	CS
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	CI
4	Clarisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	CI
5	Muhammad Lasykar L.F	BG	BG	BG	BG
6	Angela Devina Arya S	BG	BG	BG	BG
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	OPS
8	Fadila Eka Febrianti	OPS	OPS	OPS	OPS
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	LL
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	LL

Gambar 4. 1 Jadwal Bulan Mei

JUL 2025																															
NO	NAME	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
1	Zanio Lunasio M.T		CI	CI	CI	CI	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS
2	Falah Hanun Qatrunnada		CI	CI	CI	CI	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS
3	Jimmy Ryan Sumartono		BG	BG	BG	BG	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL
4	Jarisa Cornelisia Vanka S		BG	BG	BG	BG	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL
5	Muhammad Lasykar L.F		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS
6	Angela Devina Arya S		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS
7	Wahyu Nugroho		OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	OPS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS
8	Fadila Eka Febrianti		CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI
9	Dinda Miranda Listianika		CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI
10	Andrian Herwanto		CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG	BG

Gambar 4. 2 Jadwal Bulan Juni

JUL 2025					
NO	NAME	TUE	WED	THU	FRI
		1	2	3	
1	Zanio Lunasio M.T	CS	CS	CS	
2	Falah Hanun Qatrunnada	CS	CS	CS	
3	Jimmy Ryan Sumartono	CI	CI	CI	
4	Clarisa Cornelisia Vanka S	CI	CI	CI	
5	Muhammad Lasykar L.F	BG	BG	BG	
6	Angela Devina Arya S	BG	BG	BG	
7	Wahyu Nugroho	OPS	OPS	OPS	
8	Fadila Eka Febrianti	OPS	OPS	OPS	
9	Dinda Miranda Listianika	LL	LL	LL	
10	Andrian Herwanto	LL	LL	LL	

Gambar 4. 3 Jadwal Bulan Juli

4.3 Kegiatan Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

4.3.1 Boarding Gate

Pada *boarding gate* ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau akan masuk ke pesawat. Saat 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* (Tasova, 2023).

Dalam kegiatan *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian samping kanan dari *boarding pass* tersebut untuk kemudian di input de dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang yang masuk yang terdapat dalam sistem *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* kepada penumpang yang membawa tas melebihi ketentuan bagasi *cabin*, membawa *stroller*

baby ke dalam bagasi *cabin* yang tidak sesuai dengan ketentuan, serta petugas membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk kedalam pesawat.

4.3.2 Operation

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di bidang operation memberikan gambaran menyeluruh tentang proses operasional penerbangan yang melibatkan berbagai unit penting seperti *Flight Operation Officer* (FOO), Ramp, AVSEC, Cargo, dan *Operation Center*. Taruna tidak hanya mempelajari peran FOO dalam menyusun flight plan, menganalisis cuaca, dan memantau penerbangan, tetapi juga mengenal kegiatan di sisi udara seperti pengisian bahan bakar dan penanganan bagasi oleh tim ramp, pengamanan penumpang dan barang oleh AVSEC, serta pengelolaan kargo dan koordinasi lintas unit oleh *Operation Center*. Melalui OJT ini, taruna dilibatkan secara langsung dalam kegiatan operasional nyata, sehingga mampu memahami alur kerja di lapangan, meningkatkan keterampilan teknis, dan mengembangkan kemampuan berpikir kritis serta koordinasi yang dibutuhkan dalam dunia penerbangan.

4.3.3 Lost and Found

Pada unit *lost and found* ini, 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 *label baggage tag* yang terdapat di barang bawaan sama dengan *label baggage tag* yang dimiliki penumpang. Pengecekan ini merupakan hal yang penting dilakukan untuk memastikan barang bawaan penumpang tersebut sesuai atau tidak, karena tidak jarang penumpang salah mengambil bagasi karena memiliki kesamaan koper atau tas. Untuk melakukan pengecekan ini membutuhkan ketelitian dan kesabaran dalam menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang.

Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airline* atau salah

muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke *unit baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* tersebut dan dapat juga penumpang mengambilnya di *lost and found*. Maka pemberian nomor telepon yang aktif sangat diperlukan dan dianjurkan agar lebih memudahkan petugas untuk proses pencarian jika terdapat barang yang hilang atau tertukar. Disiapkan ruangan dan petugas *lost and found* untuk membantu menyelesaikan permasalahan apabila terjadi, dan dilakukan penanganan sesuai ketentuan yang berlaku dengan mekanisme waktu penyelesaian paling lama 14 (empat belas) hari sejak penumpang mengajukan keluhan.

4.3.4 Customer Service

Dalam Petugas *Customer Service* menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas *Customer Service* membantu penumpang untuk melihat jadwal penerbangan yang sedang tersedia, membantu penumpang untuk memesan tiket pesawat, membantu penumpang untuk membeli kursi (*seat*) jika penumpang tersebut menginginkan kursi (*seat*) dibagian *green zone* yaitu kursi nomor 1 (satu) sampai dengan 6 (enam) dan kursi didekat pintu *emergency (emergency exit seat)*. 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 :

1. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, *refund*, dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
2. Antara 72 jam sampai 48 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
3. Antara 48 jam sampai 24 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan

60% dari tarif dasar tiket per penumpang.

4. Antara 24 jam sampai 12 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
5. Antara 12 jam sampai 4 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
6. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
7. Penumpang Bayi: sampai 0 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

Sistem *ticketing* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah sistem *skyspeed*. Sistem ini merupakan sistem yang sedang digunakan khusus untuk maskapai Citilink. Sistem ini bersifat *online*, untuk pengoperasian sistem ini menggunakan komputer yang dioperasikan oleh *staff ticketing*. Untuk pengoperasian sistem ini membutuhkan koneksi internet yang memadai.

Kelebihan sistem *skyspeed*

- a. Membutuhkan waktu yang singkat untuk proses reservasi, *refund* atau penggantian jadwal penumpang

4.3.5 Check-In Counter

Di bagian *Check-In Counter*, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan atau penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Special Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan atau dimuat kedalam BTT (*Baggage Towing Tractor*) yang nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*). Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai. Untuk pembayaran kelebihan bagasi tersebut dapat dibayarkan melalui kasir Citilink Indonesia. Untuk besarnya biaya yang harus dikeluarkan penumpang jika

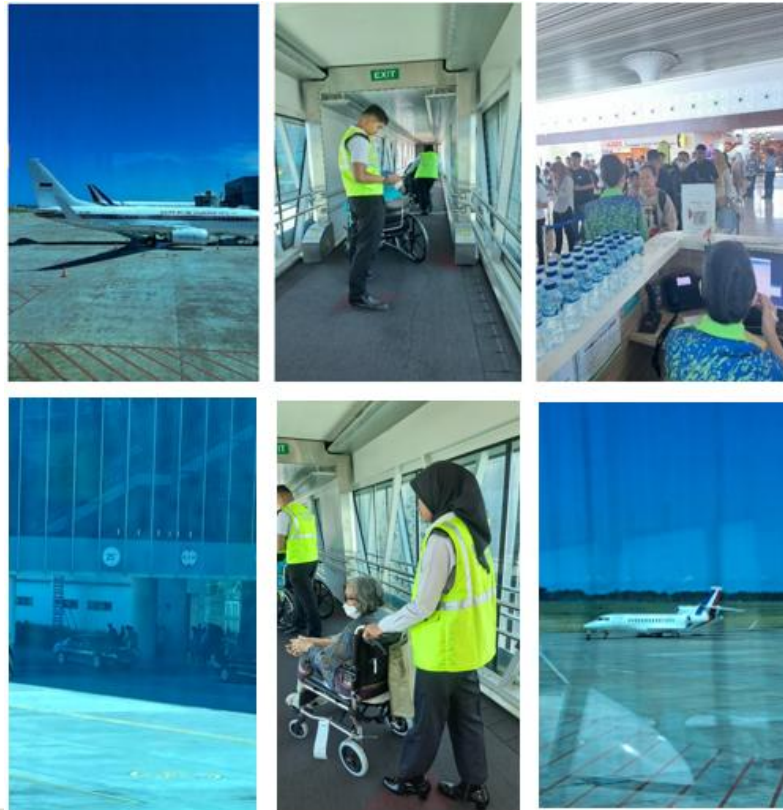
berat bagasi melebihi *free* bagasi ditentukan melalui rute yang dituju oleh penumpang tersebut, karena setiap rute memiliki biaya yang berbeda-beda. Untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin harus memiliki berat tidak lebih dari 7 (tujuh) kg dengan volume yang telah ditentukan.

Jika penumpang memiliki barang bawaan 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, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik. *Self Check-In* ini dapat dilakukan di area terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Pada mesin tersebut, penumpang hanya menginput kode pemesanan yang telah dilakukan pada saat melakukan pemesanan, lalu *boarding pass* (bukti boarding pass fisik) akan muncul dari mesin tersebut. Penumpang juga dapat melakukan *check-in online* melalui website citilink.co.id. PT Citilink Indonesia selalu melakukan inovasi agar memudahkan penumpang dalam melakukan penerbangan dengan maskapai Citilink.

Counter Check-In dibuka selama 2 jam 30 menit sebelum keberangkatan, dan *counter check-in* tersebut ditutup 30 menit sebelum keberangkatan jika penerbangan tersebut domestik dan 1 jam sebelum keberangkatan jika penerbangan tersebut internasional. Jika penumpang tersebut gagal untuk melakukan *check-in* tepat pada waktunya atau gagal untuk berada diatas pesawat udara pada waktu pesawat berangkat, maka biaya perjalanan yang telah dibayarkan oleh penumpang tidak dapat dikembalikan kepada penumpang dengan alasan apapun.

4.4 Permasalahan



Gambar 4. 4 Permasalahan yang terjadi

Berdasarkan gambar di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam operasional pelayanan penumpang di bandara.

Tabel 4. 1 Tabel Permasalahan

No.	Permasalahan	Penjelasan
1	Adanya tamu VVIP (Presiden RI dan Presiden Prancis)	Penutupan sementara runway dilakukan untuk mendahulukan pergerakan tamu VVIP, yang menyebabkan keterlambatan penerbangan komersial termasuk Citilink QG 103 tujuan Balikpapan.
2	Penumpang pengguna kursi roda merasa tidak nyaman menunggu terlalu lama di garbarata	Penumpang pengguna kursi roda sudah berada di dalam garbarata dan harus menunggu cukup lama, sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman.
3	Kurangnya koordinasi antara petugas ramp dan petugas boarding gate	Terdapat perbedaan instruksi antara petugas ramp yang mengarahkan penumpang kembali ke gate dan petugas boarding gate (Gapura Angkasa) yang mengarahkan untuk tetap berada di garbarata, sehingga menimbulkan kebingungan.

Berdasarkan data pada table 4.1, terdapat tiga permasalahan utama yang terjadi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara

Internasional Yogyakarta, yang secara jelas menunjukkan kurangnya koordinasi antarunit operasional serta belum optimalnya pelayanan terhadap penumpang prioritas, khususnya penyandang disabilitas dan lansia. Permasalahan pertama adalah keterlambatan jadwal penerbangan yang disebabkan oleh adanya tamu VVIP, yakni kunjungan Presiden Republik Indonesia dan Presiden Prancis. Demi alasan keamanan, dilakukan penutupan sementara *runway* untuk mendahulukan pergerakan tamu negara tersebut. Dampaknya, seluruh penerbangan komersial, termasuk Citilink QG 103 tujuan Balikpapan, mengalami keterlambatan (*delay*) dalam waktu yang tidak dapat dipastikan. Situasi ini menuntut seluruh petugas operasional untuk menerapkan koordinasi yang cepat dan responsif, terutama dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada penumpang.

Permasalahan kedua berkaitan dengan kenyamanan penumpang pengguna kursi roda. Dalam kondisi penundaan penerbangan tersebut, penumpang prioritas seperti penyandang disabilitas sudah diarahkan untuk naik ke pesawat dan berada di dalam garbarata. Namun, karena belum ada instruksi lanjutan dari pihak ramp operation maupun awak kabin, keberangkatan belum dapat dilakukan. Akibatnya, penumpang harus menunggu di dalam garbarata selama kurang lebih satu jam tanpa kepastian waktu keberangkatan. Kondisi garbarata yang tertutup dan minim ventilasi menyebabkan penumpang merasa tidak nyaman, bahkan kelelahan. Hal ini menunjukkan bahwa durasi menunggu yang terlalu lama tanpa solusi atau fasilitas pendukung menimbulkan dampak langsung pada fisik dan psikologis penumpang prioritas.

Permasalahan ketiga adalah tidak sinkronnya koordinasi antarunit operasional yang terlibat, khususnya antara petugas *ramp* dan petugas *boarding gate* dari Gapura. Pihak *ramp* memberikan arahan kepada penumpang untuk kembali ke gate, sementara pihak *boarding gate* menginstruksikan agar penumpang tetap berada di garbarata. Perbedaan instruksi ini menyebabkan kebingungan di kalangan penumpang, dan bahkan berpotensi menimbulkan risiko keselamatan jika terjadi pergerakan tidak terkendali. Ketidaksesuaian arahan ini menandakan adanya celah dalam alur komunikasi internal yang seharusnya menjadi satu kesatuan koordinasi saat menghadapi situasi tidak normal. Hal ini bertentangan dengan prinsip dasar pelayanan publik, khususnya dalam industri penerbangan yang mengedepankan

keselamatan, keamanan, dan kenyamanan.

Keseluruhan permasalahan tersebut mencerminkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) belum sepenuhnya dijalankan secara konsisten oleh petugas di lapangan. Padahal, regulasi seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum di Bandar Udara, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas secara tegas mengatur hak-hak dan perlindungan terhadap penumpang, terutama mereka yang termasuk dalam kategori rentan. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknis operasional, tetapi juga dalam hal peningkatan pemahaman petugas terhadap regulasi dan etika pelayanan, agar kejadian serupa tidak terulang dan pelayanan di bandara dapat berjalan secara profesional, inklusif, dan manusiawi.

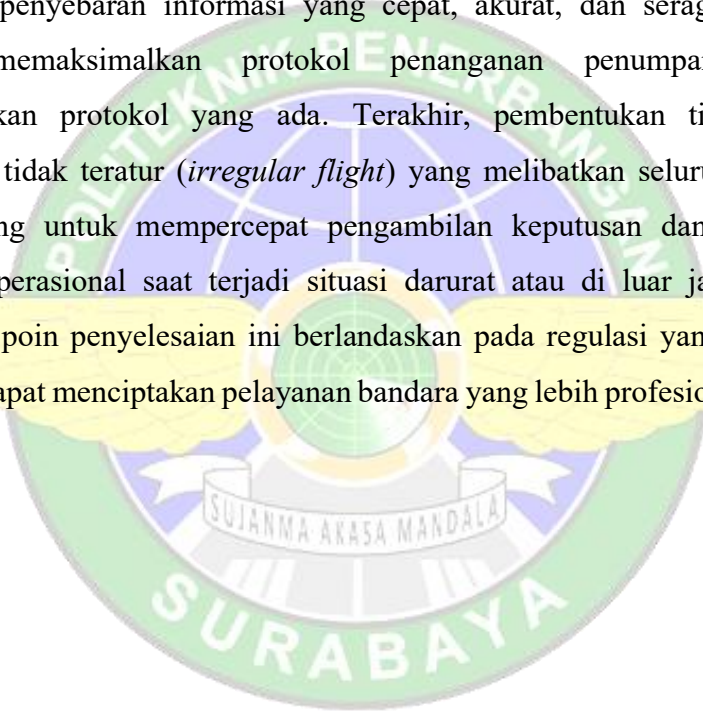
4.5 Penyelesaian

Tabel 4. 2 Tabel Penyelesaian

No.	Poin Penyelesaian	Uraian Tindakan	Dasar Hukum
1	Evaluasi Koordinasi Antaraunit	Evaluasi koordinasi antaraunit dalam situasi tidak normal seperti kedatangan tamu VIP.	Internal prosedur bandara dan maskapai
2	Pelatihan & Refreshment Training	Pelatihan mengenai SPM, penanganan delay, dan pelayanan bagi penumpang prioritas.	PM 178 Tahun 2015, PM 89 Tahun 2015, UU No. 8 Tahun 2016
3	Penguatan Sistem Informasi Terpadu	Menerapkan sistem informasi real-time untuk mencegah pengambilan keputusan sepihak.	Best practice operasional
4	Protokol Penanganan Penumpang Prioritas	Area tunggu nyaman, petugas pendamping, dan informasi berkala saat delay.	PM 89 Tahun 2015, UU No. 8 Tahun 2016
5	Tim Koordinasi Irregular Flight	Pembentukan tim respons cepat antarunit untuk situasi tidak terduga.	Kebijakan internal & regulasi pendukung

Sebagai tindak lanjut dari permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, telah

dirumuskan enam poin penyelesaian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas koordinasi, pelayanan, dan perlindungan terhadap penumpang, khususnya dalam kondisi tidak normal. Pertama, dilakukan evaluasi koordinasi antarunit untuk memastikan seluruh pihak yang terlibat memiliki pemahaman dan tanggung jawab yang sama dalam menghadapi situasi seperti keterlambatan akibat kunjungan tamu VVIP. Kedua, diadakan pelatihan dan penyegaran (*refreshment training*) bagi seluruh petugas operasional mengenai standar pelayanan minimum, penanganan delay, dan hak-hak penumpang penyandang disabilitas, sebagaimana diatur dalam PM 178 Tahun 2015, PM 89 Tahun 2015, dan UU Nomor 8 Tahun 2016. Ketiga, penguatan sistem informasi internal secara *real-time* menjadi prioritas untuk memastikan penyebaran informasi yang cepat, akurat, dan seragam antarunit. Keempat, memaksimalkan protokol penanganan penumpang prioritas, memaksimalkan protokol yang ada. Terakhir, pembentukan tim koordinasi penerbangan tidak teratur (*irregular flight*) yang melibatkan seluruh unit terkait sangat penting untuk mempercepat pengambilan keputusan dan menghindari kekacauan operasional saat terjadi situasi darurat atau di luar jadwal normal. Keseluruhan poin penyelesaian ini berlandaskan pada regulasi yang berlaku dan diharapkan dapat menciptakan pelayanan bandara yang lebih profesional, responsif, dan inklusif.



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan

Permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta menandakan kurangnya kesiapan dalam menghadapi situasi tidak normal, serta belum optimalnya pelayanan terhadap penumpang prioritas, khususnya pengguna kursi roda. Keterlambatan penerbangan akibat kedatangan tamu VVIP menyebabkan penumpang harus menunggu lama di garbarata tanpa kepastian waktu keberangkatan. Situasi ini diperparah oleh perbedaan instruksi dari pihak maskapai dan petugas *boarding*, yang membuat penumpang mengalami kebingungan. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang serta menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh dalam sistem pelayanan dan koordinasi operasional bandara.

5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT

Dalam Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Kalimantan memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam memahami secara langsung dunia kerja di industri penerbangan, khususnya dalam bidang *ground handling* dan pelayanan penumpang. Selama kegiatan ini, penulis memperoleh pengetahuan praktis yang tidak sepenuhnya dapat diperoleh di bangku perkuliahan, serta mengasah keterampilan komunikasi, koordinasi, tanggung jawab, dan *problem solving* yang sangat penting dalam lingkungan kerja nyata.

Di bidang *Customer Service*, penulis belajar menangani berbagai kebutuhan dan permasalahan penumpang, mulai dari memberikan informasi jadwal penerbangan, melakukan reservasi dan pemilihan kursi khusus seperti *green zone* dan *emergency exit seat*, hingga menangani *CIP*, *VIP*, dan *VVIP*. Penulis juga memahami regulasi penting seperti *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015* mengenai ketentuan pengembalian dana (*refund*) tiket, termasuk waktu dan besaran potongan biaya pembatalan.

Penulis juga terlibat langsung dalam penggunaan sistem Skyspeed milik

maskapai Citilink Indonesia, yang mempermudah proses reservasi, perubahan jadwal, dan *refund* secara cepat dan efisien. Hal ini menambah pemahaman penulis tentang pentingnya penguasaan teknologi sistem dalam dunia pelayanan penerbangan.

Pada unit *Check-In Counter*, penulis mempelajari proses pelaporan penumpang, pengaturan kursi, pelabelan bagasi, hingga penanganan kelebihan bagasi sesuai kebijakan maskapai. Penulis juga mendapat wawasan mengenai *dangerous goods* dan prosedur penanganannya, termasuk pembuatan dokumen *NOTOC* oleh *AVSEC*. Selain itu, *Self Check-In* dan sistem *online check-in* juga menjadi inovasi layanan yang memberikan kemudahan bagi penumpang dan menjadi salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan maskapai Citilink.

Di unit *Lost and Found*, penulis menyaksikan langsung pentingnya ketelitian dan komunikasi dalam menangani laporan kehilangan, kerusakan, dan kesalahan bagasi. Prosedur pelaporan melalui *PIR (Property Irregularity Report)* serta proses *tracing* bagasi menjadi pembelajaran penting mengenai tata kelola dan tanggung jawab maskapai terhadap keluhan penumpang.

Pada kegiatan di *Boarding Gate*, penulis memahami prosedur verifikasi data penumpang, penyelarasan jumlah penumpang dengan sistem, hingga proses akhir *boarding* menuju pesawat. Penulis juga menyadari pentingnya ketegasan dan keramahan dalam menghadapi penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan bagasi kabin atau membawa *stroller* bayi yang tidak standar.

Sementara itu, pada unit *Operation*, penulis mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai koordinasi lintas unit yang melibatkan *FOO (Flight Operation Officer)*, *AVSEC*, *Ramp*, *Cargo*, dan *Operation Center*. Kegiatan ini memperluas wawasan penulis terhadap alur komunikasi, penyusunan *flight plan*, pengecekan cuaca, hingga distribusi informasi dan pengawasan langsung terhadap kesiapan operasional penerbangan.

Secara keseluruhan, kegiatan OJT ini telah membuka wawasan penulis terhadap pentingnya kerjasama tim, pemahaman regulasi, pemanfaatan teknologi sistem informasi, dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang. Tidak hanya pengetahuan teknis yang diperoleh, tetapi juga

pembentukan karakter sebagai insan aviasi yang sigap, tanggap, dan bertanggung jawab.

5.2 Saran

5.2.1 Saran terhadap permasalahan

Untuk mencegah terulangnya kejadian serupa di masa mendatang, diperlukan langkah-langkah strategis dan berkelanjutan. Pertama, lakukan evaluasi menyeluruh terhadap pola koordinasi antarunit, terutama dalam situasi darurat atau tidak normal. Kedua, menyelenggarakan pelatihan dan *refreshment training* secara berkala terkait *Standar Pelayanan Minimum*, perlakuan terhadap penumpang disabilitas, serta etika komunikasi lintas unit. Ketiga, mengembangkan sistem informasi internal berbasis digital yang memungkinkan penyampaian informasi secara *real-time* kepada seluruh unit operasional. Keempat, mengimplementasikan dengan baik protokol khusus untuk penanganan penumpang prioritas, termasuk dalam situasi keterlambatan. Terakhir, bentuk tim koordinasi khusus untuk menangani penerbangan tidak teratur (*irregular flight*) agar proses pengambilan keputusan lebih cepat dan terarah. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan di bandara dapat berjalan lebih profesional, inklusif, dan sesuai dengan prinsip perlindungan hak-hak penumpang.

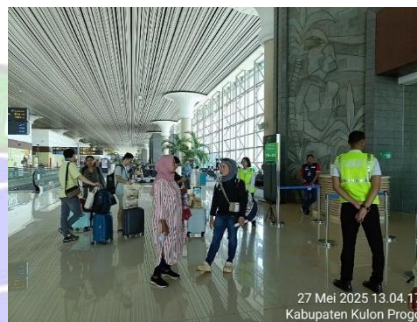
5.2.2 Saran pelaksanaan OJT

Pelaksanaan OJT di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) secara umum telah memberikan pengalaman yang baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki. Salah satunya adalah proses pembuatan pas bandara yang memerlukan waktu cukup lama, sehingga disarankan agar pengajuan dilakukan lebih awal atau disediakan pas sementara untuk mendukung kelancaran awal OJT. Selain itu, perlu adanya briefing awal yang lebih terstruktur, rotasi unit yang merata, serta pendampingan langsung oleh petugas senior agar taruna dapat memahami alur kerja secara menyeluruh. Evaluasi berkala dan pemberian akses simulasi sistem seperti Skyspeed juga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran selama praktik di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, C. (2020). *Annual Report 2020 (NAVIGATING THROUGH UNPRECEDENTED)*. Jakarta: PT Citilink Indonesia.
- Indonesia, C. (2021). *Annual Report 2021 (STEADYING THE SHIP: MODERN AIRLINE)*. Jakarta: PT Citilink Indonesia.
- Indonesia, C. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal*. Jakarta : PT Citilink Indonesia.
- Indonesia, R. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Pendi, P. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Tasova, U. (2023). *The Dictionary of Civil Aviation*. Amerika: Entropol.
- Udara, M. T. (2021). *Pedoman Pelaksanaan On The Job Training Program Studi Manajemen Transportasi Udara*. Surabaya: Program Studi Manajemen Transportasi Udara
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Penyelenggaraan Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69. Jakarta: Sekretariat Negara.


DAFTAR LAMPIRAN FOTO KEGIATAN


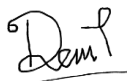




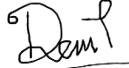


SOP Penanganan Situasi Tidak Normal & Penumpang Prioritas

No.	Proses	Langkah Tindakan	Unit Terkait	Keterangan
1	Koordinasi Saat Situasi Tidak Normal	- Aktivasi Tim Koordinasi Irregular Flight - Briefing antarunit operasional - Gunakan sistem informasi real-time	Duty Manager, Ramp, Gate, CS	Dilakukan segera saat info VVIP atau delay diterima
2	Informasi ke Penumpang	- Pengumuman berkala melalui pengeras suara dan FIDS - Fokus pada penumpang prioritas	Customer Service, Duty Manager	Minimal tiap 15 menit update informasi
3	Penanganan Penumpang Prioritas di Garbarata	- Batasi waktu tunggu maksimal 30 menit - Siapkan air minum, kursi roda, kipas portabel - Evakuasi kembali ke gate jika perlu	Petugas Pendamping, Gate, Ramp	Wajib ada pendamping & monitoring kondisi penumpang
4	Koordinasi Arahan Penumpang	- Instruksi pergerakan hanya dari Duty Manager atau PIC Ramp - Gunakan HT kanal yang sama - Tunda arahan jika ada konflik instruksi	Ramp, Gate, Duty Manager	Hindari kebingungan atau pergerakan ganda
5	Pelatihan & Refreshment Training	- Pelatihan SPM, Delay Handling, Disabilitas - Dilakukan 2 kali setahun	Seluruh Petugas Operasional	Sesuai regulasi PM 178, PM 89, UU 8/2016
6	Evaluasi & Dokumentasi	- Catat semua insiden dalam Form Evaluasi Koordinasi - Rapat evaluasi bulanan antarunit	Duty Manager, Manajer Unit	Untuk peningkatan berkelanjutan SOP

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan: MEI
		Minggu Ke-5 (Kelima)	
A. UNIT KERJA : BOARDING GATE			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SELASA	27-05-25	Mempelajari tentang observasi area <i>boarding gate</i> , yaitu melakukan pengamatan pada situasi dan kondisi di area <i>boarding gate</i> . Mengamati tugas-tugas yang wajib dilakukan oleh petugas di area tersebut, mulai dari memeriksa / mencocokkan <i>boarding pass</i> dengan kartu identitas penumpang, mengatur antrian, serta memastikan kelancaran proses <i>boarding</i> . Selain itu, mencatat hal-hal penting yang ditemukan selama observasi, termasuk koordinasi antara petugas dan <i>crew pesawat</i> .	
RABU	28-05-25	Mempelajari tentang prosedur pelayanan <i>wheelchair</i> , yaitu memahami langkah-langkah yang dilakukan oleh petugas dalam membantu penumpang yang memerlukan kursi roda. Meliputi cara memberikan pelayanan yang aman, cepat, dan nyaman, serta prosedur untuk membawa penumpang dari <i>check-in area</i> hingga ke pintu pesawat. Selain itu, mempelajari teknik komunikasi yang sopan dan profesional kepada penumpang dengan kebutuhan khusus.	
KAMIS	29-05-25	Mempelajari tentang <i>boarding management</i> , yaitu mempelajari bagaimana cara melakukan proses <i>boarding</i> sesuai dengan urutan prioritas. Meliputi langkah-langkah persiapan sebelum <i>boarding</i> , seperti pengecekan jumlah <i>pax</i> , koordinasi dengan <i>crew</i> dan petugas di lapangan, serta cara menangani situasi jika terjadi perubahan pada waktu <i>boarding</i> . Selain itu, mempelajari teknik dan cara untuk meminimalisir keterlambatan.	
JUMAT	30-05-25	Mempelajari tentang data yang diinput pada <i>system Go Now</i> , yaitu memahami data apa saja yang wajib dimasukkan ke dalam sistem agar proses penerbangan berjalan lancar. Data yang dimaksud meliputi jumlah <i>pax</i> , bagasi, <i>cargo</i> , dan data penting lainnya yang harus akurat dan tepat. Mempelajari pula cara menginput data dengan benar serta teknik pengecekan ulang agar tidak ada kesalahan.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui apa saja yang menjadi tugas dari seorang petugas di <i>boarding gate</i> .			
2. Mengetahui prosedur pelayanan <i>wheelchair</i> kepada penumpang.			

3. Mengetahui bagaimana cara dan prosedur <i>boarding management</i> agar berjalan lancar.	
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): Pada area <i>boarding gate</i> yang menjadi perhatian antara lain pelaksanaan <i>boarding management</i> agar proses <i>boarding</i> berlangsung lebih cepat, teratur dan nyaman. Mencocokkan <i>boarding pass</i> & kartu identitas untuk memastikan kesesuaian <i>pax</i> yang naik ke pesawat. Melakukan <i>sweeping bagasi kabin</i> apabila dimensi & berat melebihi ketentuan yang berlaku.	
D. PENGESAHAN	
Tanda Tangan Pembimbing  DEDI KANEDI, S.E.	Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna  ANGELA DEVINA ARYA SUWANDI

	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan : JUNI
			Minggu Ke-1 (KESATU)
A. UNIT KERJA : FLIGHT OPERATION			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	02-06-25	Mempelajari tentang pengenalan tugas dari unit flight operation, yaitu memahami peran dan struktur unit tersebut. Selain itu, juga mempelajari tugas dan tanggung jawab dari <i>Flight Operation Officer (FOO)</i> , termasuk peran penting <i>flight dispatcher</i> dalam memastikan kelancaran operasi penerbangan, serta <i>loadshetter</i> yang bertanggung jawab dalam pengisian dan perhitungan beban muatan pesawat.	
SELASA	03-06-25	Mempelajari tentang cara pengisian <i>ramp activity checklist</i> , yaitu memahami isi dan fungsi dari <i>checklist</i> tersebut dalam memastikan seluruh aktivitas di area ramp dilakukan sesuai prosedur. Selain itu, dilakukan juga pembelajaran mengenai tanggung jawab <i>flight dispatcher</i> dalam melakukan verifikasi dan pelaporan kegiatan ramp.	
RABU	04-06-25	Melaksanakan kegiatan pengisian <i>ramp activity checklist</i> , yaitu secara langsung mengisi <i>checklist</i> dengan pendampingan dari <i>flight dispatcher</i> . Dalam kegiatan ini, dipelajari cara pencatatan aktivitas mulai dari proses <i>block on</i> hingga <i>block off</i> , serta memastikan setiap kegiatan ramp sesuai standar keselamatan dan prosedur operasional yang berlaku.	
KAMIS	05-06-25	Melaksanakan observasi kegiatan briefing oleh <i>FOO</i> , yaitu menyaksikan secara langsung proses pemberian briefing oleh <i>FOO</i> kepada pilot di dalam <i>cockpit</i> . Observasi ini mencakup komunikasi mengenai kondisi penerbangan, informasi cuaca, rute, serta prosedur khusus yang harus diperhatikan sebelum keberangkatan.	
MINGGU	08-06-25	Melaksanakan pengenalan dan observasi kegiatan pengamanan di sektor ramp, yaitu memahami prosedur keamanan dan keselamatan kerja di area ramp. Selain itu, juga dilakukan pengamatan terhadap pergerakan personel keamanan, prosedur akses, serta pengawasan aktivitas di area terbatas guna memastikan seluruh kegiatan berjalan aman dan terkendali.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
A. Memahami Tugas dan Fungsi Unit <i>Flight Operation</i>			
B. Menguasai Pengisian <i>Ramp Activity Checklist</i>			
C. Memahami Proses Briefing oleh <i>FOO</i>			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi): Pada area <i>flight operation</i> harap dicermati dokumen penerbangan yang harus disiapkan seperti <i>flight plan</i> , <i>weather</i> , <i>loading instruction</i> , <i>loadsheets</i> , <i>ramp activity checklist</i> . Pastikan dokumen tersebut sudah disiapkan sehingga setelah <i>pax completed & loading unloading</i> selesai, pesawat dapat diberangkatkan <i>before schedule</i> . Hindari <i>delay</i> yang diakibatkan terlambatnya dokumen naik ke pesawat.			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 DEDI KANEDI, S.E.		 ANGELA DEVINA ARYA SUWANDI	

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI
		Minggu Ke-2 (Kedua)	
A. UNIT KERJA : LOST & FOUND			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	09-06-25	Mempelajari tentang pengenalan tugas unit <i>Lost & Found</i> , yaitu memahami tanggung jawab unit dalam menangani barang dan bagasi penumpang yang hilang, tertinggal, atau tertukar. Selain itu, dipelajari pula alur kerja penanganan barang hilang mulai dari penerimaan laporan hingga penyelesaian kasus.	
SELASA	10-06-25	Mempelajari dan mempraktikkan <i>collect Baggage Claim</i> pada penumpang dengan bagasi tercatat, yaitu melakukan pendataan klaim bagasi sesuai dengan nomor penerbangan dan identitas penumpang. Kegiatan ini juga mencakup verifikasi data penumpang dan pencocokan tag bagasi guna menghindari kesalahan dalam pengambilan bagasi.	
RABU	11-06-25	Mempelajari jenis-jenis bagasi, yaitu memahami perbedaan antara bagasi tercatat, bagasi kabin, bagasi hilang, bagasi tidak terangkut, dan bagasi rusak. Selain itu, dipelajari pula cara penanganan masing-masing jenis bagasi sesuai dengan prosedur dan kebijakan maskapai.	
KAMIS	12-06-25	Mempelajari sistem <i>Baggage Central Tracking Citilink</i> , yaitu sistem pelacakan bagasi terpusat yang digunakan untuk mengetahui status dan lokasi terakhir bagasi penumpang. Dipelajari cara penggunaan sistem untuk input data, pengecekan status bagasi, serta prosedur koordinasi antar bandara dalam pelacakan.	
JUMAT	13-06-25	Mempelajari prosedur pelaporan apabila mendapati adanya bagasi yang hilang, yaitu memahami alur pelaporan dari penumpang ke petugas <i>Lost & Found</i> , proses verifikasi data, input laporan ke sistem, dan koordinasi dengan pihak maskapai serta bandara tujuan untuk menindaklanjuti kehilangan bagasi.	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
A. Memahami fungsi dan prosedur kerja unit <i>lost & found (baggage service)</i>			
B. Menguasai proses <i>Collect Baggage Claim</i>			
C. Mengetahui pengoperasian sistem pelacakan bagasi			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
Pada area <i>lost & found (baggage service)</i> hal yang harus dilaksanakan secara konsisten adalah kegiatan <i>collect bag tag</i> sebelum pax keluar area <i>baggage claim tag</i> untuk memastikan bagasi tidak tertukar. Memahami hak-hak pax bila terjadi irregularity bagasi dan bentuk kompensasi bila terjadi bagasi hilang, rusak, terlambat pengiriman dll.			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 DEDI KANEDI, S.E.		 ANGELA DEVINA ARYA SUWANDI	

	LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI
		Minggu Ke-3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA : CUSTOMER SERVICE		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
SENIN	16-06-25	Mempelajari tentang pengenalan tugas dan sistem reservasi Citilink, yaitu memahami proses kerja unit reservasi, alur pemesanan tiket, serta penggunaan sistem reservasi yang berlaku. Selain itu, dipelajari pula jenis-jenis layanan reservasi yang tersedia bagi penumpang.
SELASA	17-06-25	Melaksanakan observasi proses reservasi dan <i>reschedule</i> tiket, yaitu mengamati secara langsung proses pemesanan ulang serta perubahan jadwal penerbangan oleh petugas reservasi. Selain itu, dipelajari pula bagaimana petugas memberikan pelayanan kepada penumpang dalam melakukan perubahan data penerbangan.
RABU	18-06-25	Mempelajari regulasi dan ketentuan pelayanan reservasi tiket berdasarkan PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Dipelajari isi regulasi terkait hak-hak penumpang, kewajiban maskapai, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi dalam proses reservasi tiket.
KAMIS	19-06-25	Memberikan layanan mengenai informasi tujuan penerbangan maupun lokasi <i>check-in</i> , yaitu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang agar proses keberangkatan berjalan dengan lancar. Selain itu, dipelajari pula cara berkomunikasi dengan penumpang sesuai standar pelayanan.
JUMAT	20-06-25	Melayani penumpang dalam pelaksanaan <i>check-in</i> mandiri menggunakan fasilitas <i>self check-in</i> di bandar udara, yaitu membantu penumpang dalam proses penggunaan mesin <i>self check-in</i> serta memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan agar proses <i>check-in</i> berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur.
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
A. Memahami Tugas dan Alur Sistem Reservasi Citilink		
B. Menguasai Proses Reservasi dan Reschedule Tiket		
C. Meningkatkan Kemampuan Komunikasi dengan Penumpang		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
Pada area <i>customer service</i> , harus menguasai <i>product knowledge</i> yang akan ditawarkan kepada pax. Tugas & fungsi petugas <i>customer service</i> merangkap <i>ticketing</i> yang melayani proses <i>reschedule</i> , <i>refund</i> , <i>change name</i> dll. Pada saat terjadi <i>irregularity flight</i> , pastikan pax mendapatkan hak-haknya sesuai ketentuan yang berlaku.		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna
 DEDI KANEDI, S.E.		 ANGELA DEVINA ARYA SUWANDI

		LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Bulan : JUNI Minggu Ke-4 (Keempat)
A. UNIT KERJA : CHECK-IN			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
SENIN	23-06-25	Melaksanakan kegiatan mempelajari tentang pengenalan tugas dan pelabelan bagasi, yaitu memahami proses check-in bagasi tercatat, peran petugas dalam pemberian baggage tag, serta pentingnya pelabelan yang benar untuk menjamin keamanan dan ketertelusuran bagasi hingga ke tujuan akhir. Selain itu, dipelajari pula alur pengantaran bagasi ke Hold Baggage Security Check Point (HBSCP).	
SELASA	24-06-25	Melaksanakan kegiatan pelabelan bagasi dan pemisahan bagasi Out of Gauge (OOG), yaitu secara langsung membantu proses pemberian label pada bagasi penumpang serta melakukan identifikasi terhadap bagasi yang memiliki ukuran atau berat melebihi standar. Bagasi OOG dipisahkan dan ditangani secara khusus.	
RABU	25-06-25	Penyusunan Laporan <i>On the Job Training</i> (OJT)	
KAMIS	26-06-25	Penyusunan Laporan <i>On the Job Training</i> (OJT)	
JUMAT	27-06-25	Penutupan kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
A. Memahami proses pelabelan bagasi dan alur check-in bagasi tercatat			
B. Mengidentifikasi dan menangani bagasi Out of Gauge (OOG)			
C. Menyusun laporan kegiatan OJT secara sistematis			
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):			
Pada area <i>check in counter</i> , harap menjadi perhatian saat dilakukan pengecekan tiket & kartu identitas pax, penyampaian security question, penimbangan bagasi secara akurat, penyampaian informasi lokasi boarding gate serta pelaksanaan payment excess baggage (bila ada)			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	
 DEDI KANEDI, S.E.		 ANGELA DEVINA ARYA SUWANDI	