

**PENTINGNYA PENYULUHAN TENTANG PERSYARATAN
IZIN TERBANG MASKAPAI CITILINK BAGI PENUMPANG
SAKIT MENULAR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

ADRISTA YAFRI AGRAPRANA
NIT. 30622052

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

**PENTINGNYA PENYULUHAN TENTANG PERSYARATAN
IZIN TERBANG MASKAPAI CITILINK BAGI PENUMPANG
SAKIT MENULAR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL**
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025



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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENTINGNYA PENYULUHAN TENTANG PERSYARATAN IZIN
TERBANG MASKAPAI CITILINK BAGI PENUMPANG SAKIT MENULAR
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
DENPASAR

Oleh :

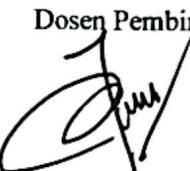
ADRISTA YAFRI AGRAPRANA
NIT. 30622052

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

Disetujui oleh:

Supervisor


KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.
NIP. 303302

Dosen Pembimbing


M.JATAYU, A.Md.M.Tr.U.
NIP. 19921011 202012 1 005

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


KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 03 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252

Sekertaris

FATHURRAHIM
NIP. 301125

Anggota

M.JATAYU, A.Md.M.Tr.U.
NIP. 19921011 202012 1 005

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah penulis laksanakan di P.T. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran praktis yang sangat berharga, terutama dalam memahami manajemen operasional bandara secara langsung. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kontribusi positif bagi pihak yang terkait dalam pelaksanaan operasional bandara.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Sugeng Sulistio dan Ibu Bhakti Yuli Winiari, selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku Station Manager PT Citilink Indonesia Station Denpasar, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah membina kami selama di kampus.
6. Bapak Hendy Sapto Dwinanto, selaku Manager Operation PT Citilink Indonesia Station Denpasar.
7. Bapak Fathurrahim, selaku Manager Service PT Citilink Indonesia Station Denpasar.
8. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md., selaku Supervisor On the Job Training di PT Citilink Indonesia Station Denpasar.
9. Bapak M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U., selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training* (OJT), yang senantiasa memberikan masukan dan motivasi selama kegiatan hingga pembuatan laporan *On the Job Training* (OJT).

10. Seluruh sivitas pegawai di PT Citilink Indonesia Station Denpasar, yang telah membantu penulis dalam pengajaran praktik dan binaan moral selama *On the Job Training* (OJT).
11. Seluruh sivitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah membantu di bidang administrasi dan akademik selama di kampus.
12. Rekan – rekan *On the Job Training* (OJT) Manajemen Transportasi Udara, yang selalu bersama berjuang dan melaksanakan seluruh kegiatan *On the Job Training* (OJT) hingga tuntas.
13. Adik – adik tingkat Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX dan X, atas bantuan doa dan dukungan yang diberikan.

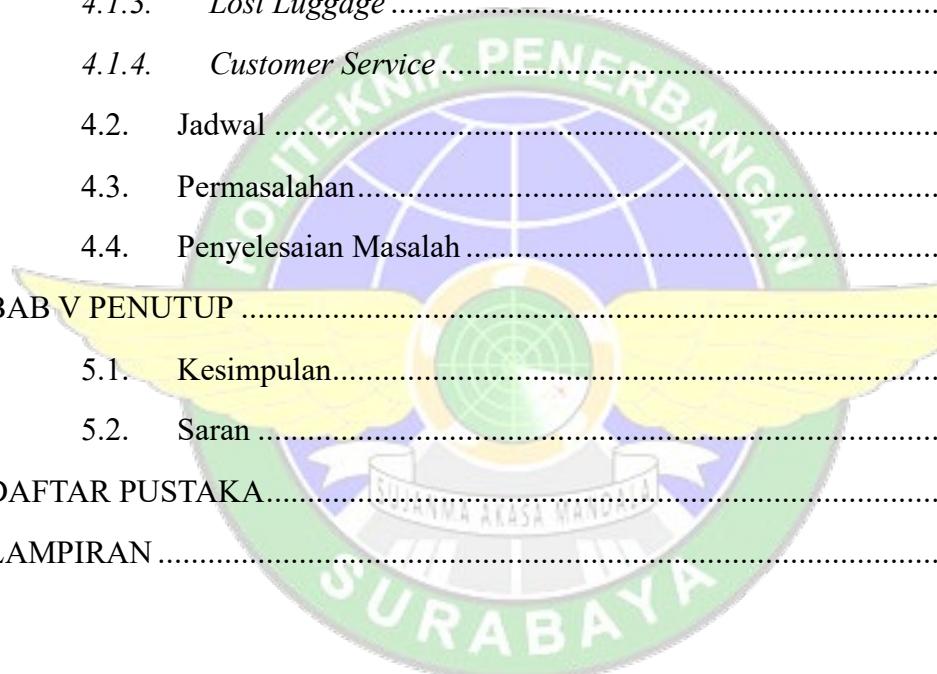
Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Denpasar, 16 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1. Latar Belakang.....	10
1.1.1. Dasar Pelaksanaan OJT	11
1.2. Maksud dan Manfaat	12
1.2.1. Maksud Pelaksanaan OJT	12
1.2.2. Manfaat Pelaksanaan OJT	13
BAB II PROFIL LOKASI OJT	14
2.1. Sejarah PT Citilink Indonesia.....	14
2.2. Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	16
2.3. Data Umum PT Citilink Indonesia	18
2.3.1. Identitas PT Citilink Indonesia	18
2.3.2. Visi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	19
2.3.3. Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia	20
2.4. Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	21
2.5. Tugas dan Tanggung Jawab.....	21
2.6. Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)	27
2.6.1. Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	29
2.6.2. Nilai dan Budaya Perusahaan.....	29
2.6.3. Kebijakan Perusahaan	31
BAB III TINJAUAN TEORI	37
3.1. Pengertian Penyuluhan.....	37



3.2.	Penumpang Sakit Menular dalam Penerbangan	37
3.3.	Regulasi dan Ketentuan Izin Terbang Penumpang Sakit	38
3.4.	Pentingnya Edukasi dan Sosialisasi kepada Penumpang.....	38
3.5.	Peran Petugas Terkait dalam Prosedur Medis	38
BAB IV PELAKSANAAN OJT		40
4.1.	Lingkup Pelaksanaan OJT.....	40
4.1.1.	<i>Check-in Counter</i>	40
4.1.2.	<i>Boarding Gate</i>	41
4.1.3.	<i>Lost Luggage</i>	42
4.1.4.	<i>Customer Service</i>	43
4.2.	Jadwal	43
4.3.	Permasalahan.....	44
4.4.	Penyelesaian Masalah	44
BAB V PENUTUP		46
5.1.	Kesimpulan.....	46
5.2.	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....		48
LAMPIRAN		49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai	16
Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink	20
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	21
Gambar 2.4 Ketentuan bagasi kabin	35
Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training.....	44



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	18
Tabel 2.2 Tabel Pengembalian Biaya.....	34



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu bentuk pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang mencakup aspek pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas wawasan serta pemahaman taruna terhadap dunia kerja sesuai bidang keahliannya, sekaligus mendorong terbentuknya pribadi yang kompeten. Perkembangan industri penerbangan baik di tingkat internasional, regional, maupun domestik memberikan dampak besar terhadap pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia. Di era modern saat ini, industri penerbangan mengalami kemajuan yang sangat pesat, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan moda transportasi yang cepat dan efisien. Di Indonesia sendiri, kemajuan ini ditandai dengan terus berkembangnya bandara-bandara, baik yang telah lama beroperasi maupun yang baru dibangun di berbagai wilayah kepulauan.

Salah satu syarat kelulusan taruna adalah melaksanakan *On the Job Training*, yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum masing-masing program studi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam lingkungan kerja nyata, baik di lingkungan bandar udara maupun di perusahaan atau industri yang relevan dengan bidang studi.

Melalui *On the Job Training*, taruna diharapkan mampu menerapkan pengetahuan secara langsung, mengembangkan kemampuan berpikir kritis, dan menyelesaikan berbagai permasalahan kompleks yang muncul di lapangan. Mereka juga dilatih untuk mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan layanan transportasi udara. *On the Job Training* dapat diartikan sebagai pelatihan kerja di sebuah bandara yang telah ditentukan, sekaligus menjadi sarana untuk membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, terampil, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Pembelajaran

dilakukan melalui pertemuan tatap muka di kelas, praktik di laboratorium, serta pengaplikasian teori melalui kegiatan langsung selama *On the Job Training*.

Pertumbuhan industri penerbangan tidak terlepas dari meningkatnya jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara, baik untuk keperluan bisnis, wisata, maupun urusan pribadi lainnya. Dalam penyelenggaraan penerbangan, terdapat dua jenis layanan utama, yaitu penerbangan komersial dan non-komersial. Penerbangan komersial merupakan bentuk layanan transportasi udara yang mengenakan tarif kepada penggunanya. Aspek keselamatan menjadi prioritas utama dalam industri ini, di mana pemerintah memiliki tanggung jawab dalam sertifikasi armada serta pengembangan infrastruktur pendukung transportasi udara. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah nyata untuk meningkatkan mutu, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja dari SDM yang terlibat.

Dengan dilaksanakannya *On the Job Training*, taruna diharapkan mampu mengaplikasikan seluruh ilmu yang telah dipelajari secara teori ke dalam praktik nyata. Selain itu, mereka juga diharapkan memiliki kemampuan dalam mengatasi permasalahan di lapangan. *On the Job Training* menjadi salah satu metode strategis dalam mempersiapkan taruna Manajemen Transportasi Udara agar menjadi manajer yang tangguh, kompeten, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan. Pengalaman yang diperoleh selama *On the Job Training* ini nantinya akan menjadi bekal penting saat taruna terjun langsung ke dunia kerja di instansi terkait.

1.1.1. Dasar Pelaksanaan OJT

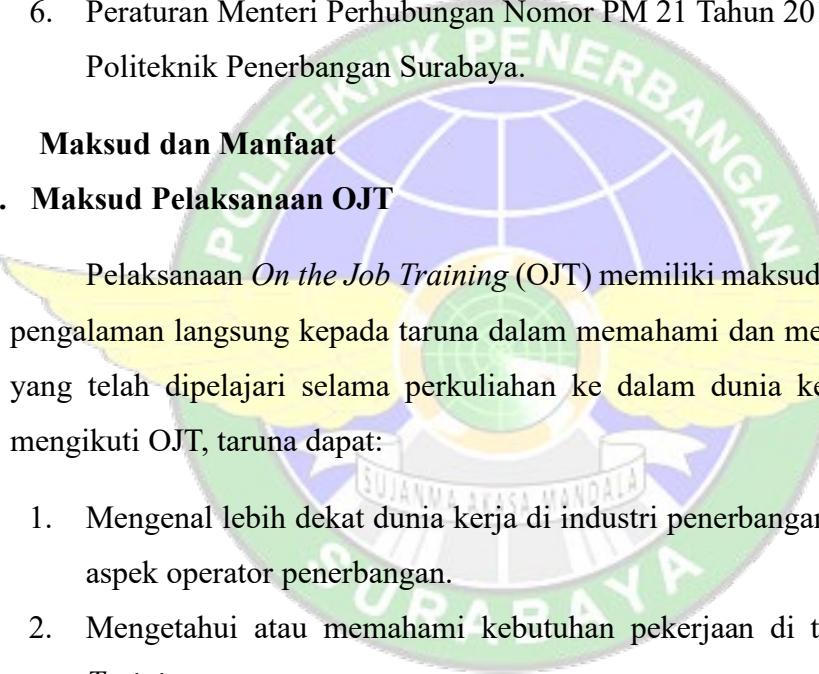
Berikut ini adalah dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya:

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

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

1.2. Maksud dan Manfaat

1.2.1. Maksud Pelaksanaan OJT



Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) memiliki maksud untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Dengan mengikuti OJT, taruna dapat:

1. Mengenal lebih dekat dunia kerja di industri penerbangan, khususnya dalam aspek operator penerbangan.
2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*.
3. Mengembangkan keterampilan teknik dan non-teknis yang diperlukan untuk berkarir di bidang transportasi udara.
4. Membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis.

1.2.2. Manfaat Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan OJT memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak yang terlibat, baik taruna, kampus, maupun instansi tempat OJT. Manfaat tersebut meliputi:

1.2.2.1. Bagi Taruna

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang studi.
2. Meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis melalui pembelajaran langsung di lapangan.
3. Memahami proses kerja dan struktur organisasi di industri penerbangan.
4. Memupuk keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan penyelesaian masalah.
5. Memiliki wawasan yang lebih luas tentang budaya kerja profesional.

1.2.2.2. Bagi Kampus

1. Meningkatkan kualitas lulusan dengan pengalaman kerja yang mendukung standar nasional dan internasional.
2. Memperkuat hubungan kerja sama dengan instansi dan perusahaan di bidang penerbangan.
3. Mendapatkan umpan balik dari dunia industri untuk pengembangan kurikulum yang lebih relevan.

1.2.2.3. Bagi Instansi Tempat OJT

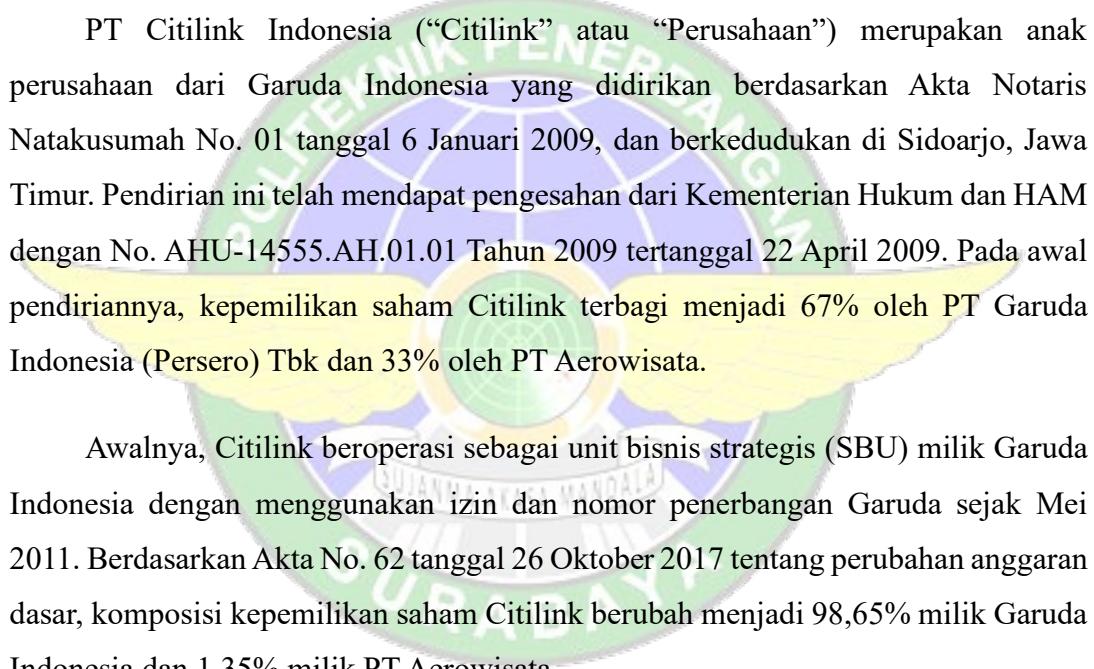
1. Mendapatkan tenaga kerja tambahan yang dapat membantu operasional sehari-hari.
2. Memiliki peluang untuk mengidentifikasi potensi taruna sebagai calon tenaga kerja di masa depan.
3. Mempererat hubungan dengan institusi pendidikan, sehingga dapat mendukung pengembangan SDM di bidang penerbangan

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1. Sejarah PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia telah berkembang menjadi salah satu maskapai penerbangan dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia sejak tahun 2011, saat menerima pesawat Airbus A320 pertamanya dan mempercepat ekspansi sebagai bagian dari strategi Garuda Group dalam meningkatkan daya saing di segmen pasar penerbangan berbiaya rendah (*budget traveler*).



PT Citilink Indonesia (“Citilink” atau “Perusahaan”) merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, dan berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian ini telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM dengan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tertanggal 22 April 2009. Pada awal pendiriannya, kepemilikan saham Citilink terbagi menjadi 67% oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan 33% oleh PT Aerowisata.

Awalnya, Citilink beroperasi sebagai unit bisnis strategis (SBU) milik Garuda Indonesia dengan menggunakan izin dan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Berdasarkan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 tentang perubahan anggaran dasar, komposisi kepemilikan saham Citilink berubah menjadi 98,65% milik Garuda Indonesia dan 1,35% milik PT Aerowisata.

Dengan diperolehnya izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tertanggal 27 Januari 2012 serta sertifikat operator udara (AOC) 121-046 pada 22 Juni 2012, Citilink resmi beroperasi secara mandiri mulai 30 Juli 2012 dengan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan *call sign* "Supergreen".

Citilink adalah maskapai yang bernaung di bawah Garuda Indonesia Group dan mengoperasikan layanan penerbangan antarkota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2024 Citilink telah mengoperasikan lebih dari 86 rute menuju 50 tujuan

domestik dan internasional. Beberapa kota yang dilayani antara lain 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.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, Citilink telah menerima berbagai penghargaan, antara lain:

1. *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2017)
2. *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan (2017)
3. Akreditasi bintang empat dari *SKYTRAX* selama dua tahun berturut-turut sejak 2018
4. *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai 2018
5. *4-Star Low-Cost Airline* dari *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya
6. *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating* pada 2021

Citilink juga berkomitmen terhadap penerapan protokol kesehatan yang ketat di seluruh tahapan penerbangan—sebelum, selama, dan sesudah penerbangan—with mengikuti pedoman yang telah ditetapkan pemerintah, guna memastikan pelayanan tetap optimal serta menjaga kesehatan dan keselamatan seluruh penumpang.

2.2. Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2.1 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara internasional yang terletak di wilayah selatan Pulau Bali, tepatnya di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari pusat kota Denpasar. Bandara ini menjadi yang tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dan berperan sebagai gerbang utama penerbangan internasional di kawasan tengah dan timur Indonesia..

Pembangunan bandara ini dimulai pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (lembaga sejenis Departemen Pekerjaan Umum). Saat itu, fasilitasnya hanya berupa landas pacu sepanjang 700 meter yang ditumbuhi rumput dan terletak di tengah ladang serta area pemakaman di Desa Tuban. Karena lokasinya, masyarakat lokal menyebutnya sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, bandara ini sudah memiliki fasilitas telegraf, dan mulai secara rutin digunakan oleh KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*), maskapai penerbangan Hindia Belanda.

Pada masa Perang Dunia II, tepatnya tahun 1942, landas pacu ini dibom oleh tentara Jepang, yang kemudian menguasainya dan menggunakan sebagai

pangkalan militer. Jepang memperbaiki landas pacu dengan sistem pelat baja atau *Steel Pier Plate*. Dalam kurun 1942–1947, landasan pacu diperpanjang menjadi 1.200 meter. Kemudian pada tahun 1949, dibangun terminal sederhana dan menara pengawas dari kayu, sementara komunikasi penerbangan dilakukan menggunakan kode morse melalui perangkat *transceiver*.

Sebagai upaya mendukung pengembangan sektor pariwisata di Bali, pemerintah melaksanakan proyek besar bertajuk Proyek Bandara Tuban dari tahun 1963 hingga 1969. Proyek ini mencakup pembangunan terminal internasional dan perpanjangan landas pacu dari 1.200 meter menjadi 2.700 meter, ditambah *overrun* masing-masing 100 meter di kedua ujungnya. Reklamasi sepanjang 1,5 kilometer ke arah laut dilakukan dengan menggunakan material batu kapur dari Ungasan, serta pasir dan batu dari Sungai Antosari di Tabanan.

Setelah terminal sementara dan landas pacu selesai dibangun, pada tanggal 10 Agustus 1966, Pelabuhan Udara Tuban resmi mulai melayani penerbangan internasional. Nama bandara kemudian diubah menjadi Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, sebagai penghormatan kepada pahlawan nasional asal Bali yang gugur dalam pertempuran melawan Belanda pada 20 November 1946.

Peresmian pengembangan bandara dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969, yang juga menandai penggantian nama resmi menjadi Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Dalam rangka mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang dan kargo, pemerintah kembali mengembangkan infrastruktur bandara pada periode 1975–1978. Pengembangan tersebut mencakup pembangunan terminal internasional baru, sementara terminal lama dialihkan menjadi terminal domestik. Terminal domestik sebelumnya kemudian difungsikan sebagai fasilitas kargo, katering, dan gedung serba guna.

2.3. Data Umum PT Citilink Indonesia

2.3.1. Identitas PT Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	<ol style="list-style-type: none">Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/ komersial berbiaya murah (<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.
Jumlah Pegawai Station Denpasar	48 pegawai

Jumlah Armada	1. A330-900 NEO : 2 unit 2. A320-200 NEO : 51 unit 3. ATR 72-600 : 7 unit 4. <i>Freighter</i> B737-500 : 1 unit
Rute Penerbangan	1. Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB-HLP-UPG-KJT-LBJ 2. Rute Internasional: DPS-DIL-PER

2.3.2. Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

2.3.2.1. Visi

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

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

2.3.2.2. Misi

“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 artinya meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas

kerumitan dengan keandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan mencirikan keramahtamahan Indonesia.

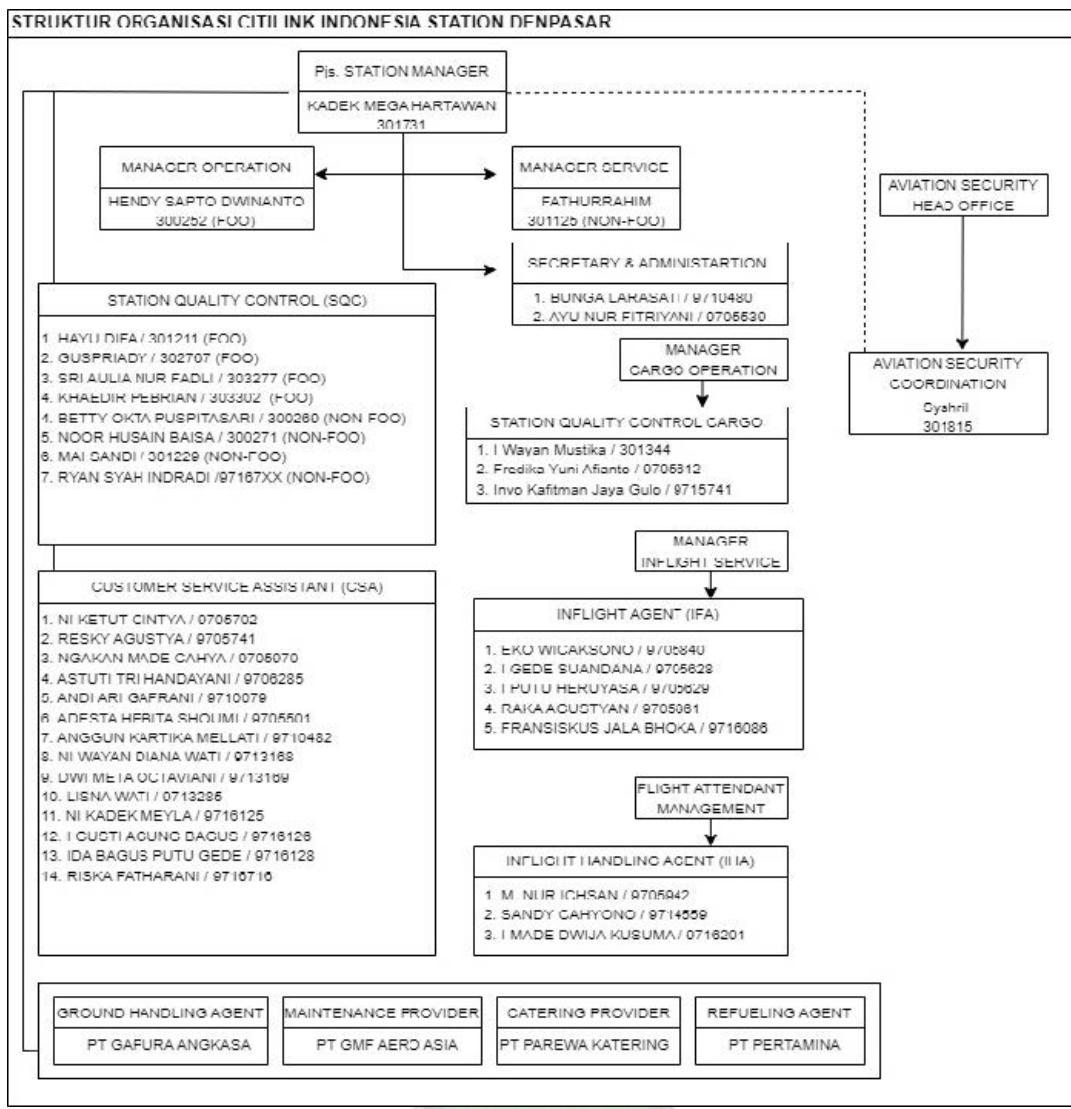
2.3.3. Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia



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

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

2.4. Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar

2.5. Tugas dan Tanggung Jawab

1. *Station Manager*

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

Fungsi :

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

Tanggung Jawab:

- 1) Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
- 2) Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
- 3) Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
- 4) Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan *ground handling*.
- 5) Station Manager melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
- 6) Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
- 7) Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.

- 8) Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *ground handling*.
- 9) Memastikan bahwa *ground handling* dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:

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

- 11) Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap tingkat risiko signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan *ground operation*.
3. Manager Service
- Manager Service maskapai bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh servis operasi berjalan lancar dan efisien. Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab utama yang dimiliki oleh manajer servis maskapai:
- 1) Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, *boarding*, dan layanan dalam penerbangan.
 - 2) Mengkoordinasikan tim *ground handling*, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional.
 - 3) Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari *check-in* hingga mereka tiba di tujuan.
 - 4) Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
 - 5) Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional
 - 6) Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan *professional staff service* untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
 - 7) Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien
 - 8) Mengembangkan dan menerapkan rencana respons darurat untuk situasi yang tidak terduga. Seperti penundaan penerbangan, bencana alam, dan insiden keamanan.
4. Station Quality Control (SQC)
- Station Quality Control bertugas untuk melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di *station*, termasuk *check-in*, *boarding*, penanganan bagasi, dan layanan di *gate*.
5. Flight Operation Officer (FOO)

FOO akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab VP perencanaan operasi. Pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan. FOO memiliki tugas dan tanggung jawab:

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

rute yang akan diterbangi dan setiap bandara yang akan digunakan.

- c. Selama penerbangan, FOO harus memberikan informasi tambahan kepada pilot yang berwenang mengenai kondisi meteorologi termasuk fenomena cuaca, seperti turbulensi udara cerah, badai petir, dan pergeseran angin di ketinggian rendah, serta tidak teraturnya fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
- d. Untuk memenuhi ketentuan a dan b, informasi harus disampaikan melalui pengarahan langsung kepada PIC

9) Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil

10) Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:

- a. Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada *Emergency Response Plan* (ERP), dan menghindari tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC.
- b. Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya

11) Mematuhi ACL dan OPSPEC.

6. Customer Service Agent

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

Inti dari *customer service* adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan.

Dalam setiap interaksi dengan pelanggan, *customer service* memiliki peran yang penting dalam menjaga hubungan yang baik dan membangun kepercayaan. Mulai dari memberikan informasi produk yang jelas hingga menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efisien, tugas *customer service* sangatlah beragam dan membutuhkan keterampilan komunikasi dan empati yang tinggi.

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan: Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
- 2) Memberikan Dukungan Teknis: Memberikan bantuan teknis terkait dengan *refund* atau *reschedule*.
- 3) Memfasilitasi Transaksi: Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau pembayaran *ticketing*.
- 4) Menyediakan Informasi Produk: Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh Citilink (*Meal in Seat*, *Green Zone Seat*, *ticketing*, dan *Extra Baggage*).
- 5) Mengumpulkan Umpan Balik: Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.
- 6) Mengonfirmasikan pembatalan penerbangan atau alur penerbangan transit kepada calon penumpang
- 7) Mengatur alur antrian di *check in counter* serta membantu penumpang dalam proses *check in online* agar antrian tidak memanjang.

2.6. Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)

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

Selain *assessment*, perusahaan juga memastikan terlaksananya pengendalian gratifikasi dan juga sistem pelaporan *Whistleblowing System* (WBS) dengan menggunakan boks surat. Perangkat gratifikasi dan WBS merupakan bagian dari *soft structure* GCG yang dimiliki Perusahaan mencakup Kode Etik, *Board Manual*, Piagam Komite dan sejumlah kebijakan lainnya. Perusahaan juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui *online meeting* pada 22 November 2021 atas rencana *assessment* tahun selanjutnya. Pertemuan *online* tersebut telah dihadiri oleh PIC masing-masing divisi.

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

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

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

2.6.1. Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

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

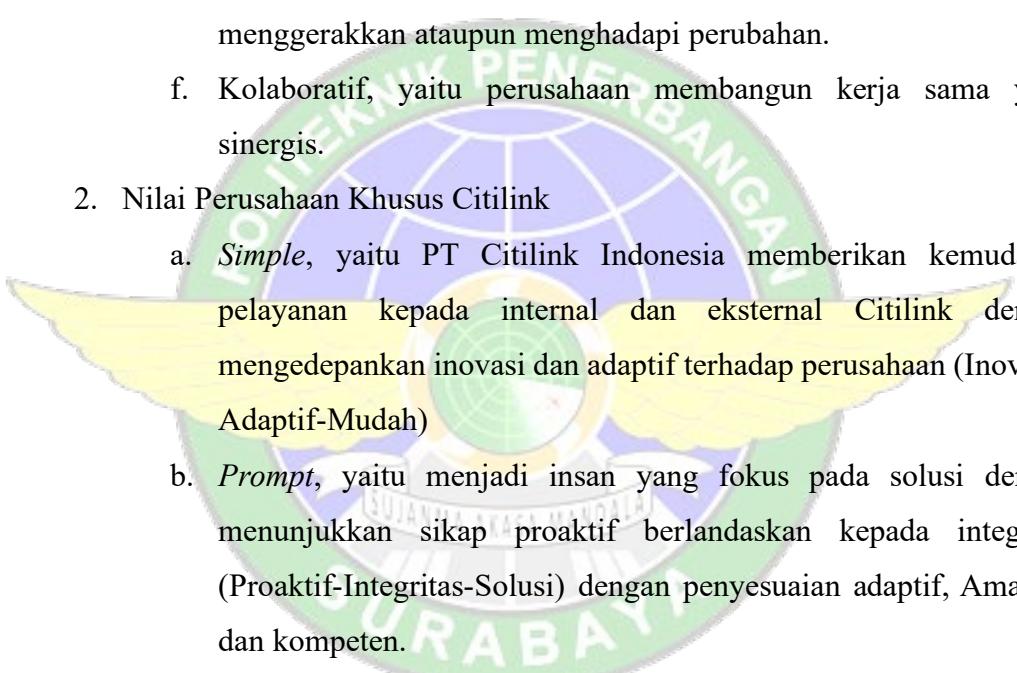
Adapun tujuan-tujuan khusus penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam lingkup usaha Citilink antara lain sebagai berikut:

1. Menciptakan pengelolaan yang berstandar pada asa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraaan;
2. Meningkatkan nilai Perusahaan yang memiliki daya saing kuat dan berlangsung secara berkelanjutan;
3. Mendorong proses pengambilan keputusan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan diiringi realisasi yang bermoral tinggi;
4. Mengoptimalkan kontribusi Perusahaan dalam perekonomian nasional khususnya pada industri penerbangan nasional; dan
5. Meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) kepada Perusahaan sehingga dapat membangun citra positif perusahaan di pasar.

2.6.2. Nilai dan Budaya Perusahaan

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

1. Nilai Perusahaan BUMN secara Umum (AKHLAK)

- 
- a. Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
 - b. Kompeten, yaitu perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
 - c. Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
 - d. Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
 - e. Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
 - f. Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerja sama yang sinergis.

2. Nilai Perusahaan Khusus Citilink

- a. *Simple*, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif-Adaptif-Mudah)
- b. *Prompt*, yaitu menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas (Proaktif-Integritas-Solusi) dengan penyesuaian adaptif, Amanah, dan kompeten.
- c. *Polite*, yaitu menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik (Menghargai-Empati-Semangat berikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang harmonis, loyal dan kompeten.

3. *The 3 Pillars*

- a. *Solution Minded*
- b. *Customer Oriented*
- c. *Teamwork*
- d. *Skilled/Well-Trained*

4. *The Most Hassle Free Airline (for) our CX):*

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

2.6.3. Kebijakan Perusahaan

1. Bayi & Anak-Anak

- a. Anak-anak diklasifikasikan sebagai usia 2-12 tahun
- b. Kategori bayi masuk dalam usia 0-23 bulan.
- c. Dalam satu penerbangan *infant* maksimal berjumlah 10% dari kapasitas seat dalam pesawat.
 - (1) Airbus A330 = 36 *infant*
 - (2) Airbus A320 = 18 *infant*
 - (3) ATR 72-600 = 7 *infant*
- d. Bayi *premature* dianggap sebagai MEDA (*Medical Cases*) dan ditangani sebagai *incapacitated passenger*.
- e. Surat rekomendasi medis berlaku 7 hari.

2. Penumpang Hamil (*Pregnant Woman*) PGNT

Berikut adalah syarat terbang ibu hamil dengan maskapai Citilink:

- a. Ibu hamil diharapkan berkonsultasi dengan dokter untuk mendapatkan surat keterangan kesehatan atau surat layak terbang. Surat berlaku 7 hari sejak tanggal dikeluarkannya.
- b. Dalam hal kondisi tertentu di mana 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.
- c. Apabila penumpang tidak dapat menandatangani, penumpang dapat menunjuk anggota keluarganya untuk menandatangani Surat Pernyataan tersebut.
 - d. Ibu hamil dengan usia kehamilan di atas 36 minggu, tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan udara.
3. Pelayanan Penyandang Disabilitas

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

Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

Berdasarkan PM Nomor 30 Tahun 2021 pasal 13 ayat 1 A, maka jumlah total penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-

banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.

4. Keterlambatan, Pembatalan, Perubahan Jadwal

Pada setiap saat setelah pemesanan dilakukan, PT Citilink Indonesia dapat mengubah jadwalnya dan/atau membatalkan, mengakhiri, mengalihkan, menunda, menjadwalkan kembali atau menangguhkan setiap penerbangan yang menurut pertimbangan kami yang sepantasnya hal ini dibenarkan karena keadaan-keadaan di luar kendali kami termasuk namun tidak terbatas pada cuaca buruk atau keterlambatan kontrol lalu lintas atau untuk alasan-alasan keamanan atau operasional. Dalam keadaan-keadaan tersebut, PT Citilink Indonesia akan mengembalikan biaya perjalanan yang telah Anda bayarkan. Dalam hal keadaan kahar (*force majeure*) seperti bencana alam (*Act of God*) PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayarkan Tiket secara penuh; namun, pengembalian biaya tunduk pada pemotongan sebesar 10%, yang merupakan biaya administrasi PT Citilink Indonesia.

5. *Refund*

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

- a. 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
- b. 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.

c. Jumlah pengembalian biaya

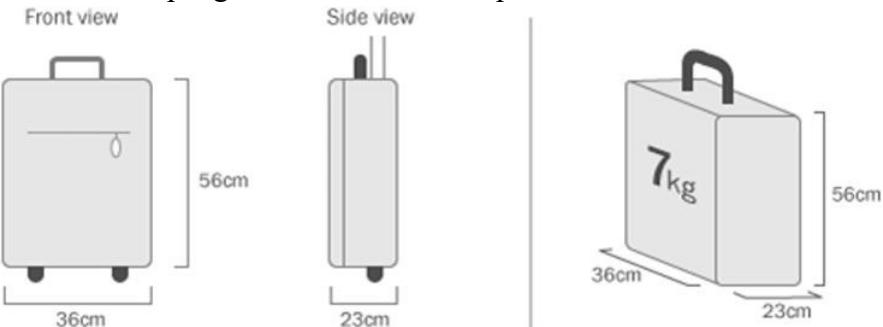
Sesuai dengan peraturan yang berlaku, PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayarkan Tiket atau kepada orang yang diperintahkannya, dalam persentase sebagaimana yang ditetapkan pada daftar berikut ini:

Tabel 2.2 Tabel Pengembalian Biaya

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

6. Ketentuan Bagasi Citilink

Penumpang Kelas Ekonomi diperbolehkan membawa barang



Gambar 2.4 Ketentuan bagasi kabin

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

Untuk bagasi tercatat, setelah bagasi diserahkan kepada kami untuk dititipkan, kami akan menerbitkan Tanda Pengenal Bagasi untuk setiap Bagasi Tercatat. Nama Anda atau tanda pengenalan pribadi lainnya yang ditempelkan padanya harus terdapat pada Bagasi Tercatat. Adalah tanggung jawab Anda untuk memastikan bahwa Bagasi Anda diberikan label secara cukup dan benar untuk tujuan identifikasi. Jika bagasi Anda tidak memiliki nama, inisial atau pengenalan pribadi lainnya, Anda harus menempelkan identifikasi tersebut pada Bagasi sebelum penerimaan. Bagasi Tercatat akan diangkut pada pesawat udara yang sama dengan Anda kecuali kami memutuskan bahwa hal ini tidak dapat dilakukan, di mana kami akan mengangkutnya pada penerbangan lain di mana ruang tersedia. Jika Bagasi Tercatat Anda diangkut pada penerbangan berikutnya kami akan mengirimkannya kepada Anda dalam jangka waktu yang patut dari ketibaan penerbangan tersebut, kecuali hukum yang berlaku mewajibkan Anda untuk hadir untuk pemberesan bea cukai.

Kami menyediakan fasilitas Bagasi Tercatat seberat 20kg secara cuma-cuma. Untuk berat yang melebihi 20kg akan dikenakan biaya pada tarif yang dinyatakan pada Daftar Biaya dan dalam cara yang ditetapkan dalam Peraturan Pengangkut. Tidak ada fasilitas bagasi untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, meskipun kereta bayi akan diangkut tanpa dikenakan biaya.

Penumpang tidak diperkenankan untuk menggunakan Bagasi Tercatat milik penumpang lainnya yang tidak dipergunakan kecuali bepergian pada Rencana Perjalanan yang sama. Para Penumpang yang melakukan pemesanan dalam Rencana Perjalanan yang sama dengan mereka yang tidak bepergian tidak dapat mengalihkan berat Bagasi Tercatat yang tidak digunakan kepada (para) penumpang yang bepergian dalam Rencana Perjalanan yang sama.

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

Peralatan olahraga dapat dibawa dalam tempat barang di pesawat udara setelah pembayaran biaya yang ditetapkan pada Daftar Biaya dan atas risiko Anda sendiri. Oleh karenanya, Anda disarankan untuk membeli asuransi yang diperlukan untuk barang-barang tersebut. Alat-alat musik yang melebihi dimensi Bagasi Kabin (dengan ketentuan masih berada dalam batas 20kg) dapat dibawa ke atas kabin jika tempat duduk untuk peralatan musik tersebut telah dibeli dan biaya perjalanan yang sesuai telah dibayarkan. Dimensi maksimal dari instrumen tersebut tidak dapat melebihi ketinggian 100cm, lebar 50cm dan kedalaman 40cm. Tidak ada fasilitas bagasi terkait dengan pembelian tempat duduk ekstra.

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1. Pengertian Penyuluhan

Penyuluhan merupakan suatu proses komunikasi dua arah yang bertujuan untuk mengubah sikap, perilaku, atau meningkatkan pengetahuan seseorang terhadap suatu informasi atau peraturan tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, penyuluhan menjadi sarana strategis untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka. Menurut Notoatmodjo (2003), penyuluhan kesehatan adalah upaya untuk mengubah perilaku individu dan masyarakat agar dapat hidup sehat melalui peningkatan pengetahuan dan kesadaran. Dengan demikian, penyuluhan di dunia penerbangan, khususnya mengenai izin terbang bagi penumpang sakit menular, sangat penting dalam menjaga keselamatan dan kenyamanan penerbangan secara menyeluruh.

3.2. Penumpang Sakit Menular dalam Penerbangan

Penumpang dengan kondisi medis tertentu, termasuk penyakit menular, memerlukan perhatian khusus dalam penerbangan. Penyakit menular adalah penyakit yang dapat ditularkan dari satu individu ke individu lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut WHO (2020), beberapa contoh penyakit menular yang dapat mempengaruhi kelayakan penumpang untuk terbang meliputi tuberkulosis aktif, influenza berat, cacar air, dan COVID-19. Penerbangan dalam keadaan sakit menular tanpa penanganan dan izin yang tepat dapat membahayakan keselamatan kesehatan penumpang lain serta awak pesawat.

Maskapai seperti Citilink Indonesia menerapkan ketentuan khusus bagi penumpang yang mengalami kondisi medis tertentu. Salah satu kebijakan yang relevan adalah kewajiban melampirkan *Medical Information Form* (MEDIF) dan surat keterangan layak terbang dari dokter, terutama bagi penumpang dengan risiko penularan penyakit saat berada dalam pesawat tertutup dan bertekanan tinggi. Hal ini sesuai dengan standar ICAO Annex 9 dan IATA Medical Manual.

3.3. Regulasi dan Ketentuan Izin Terbang Penumpang Sakit

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga berjadwal dalam negeri, serta PM 30 Tahun 2021, mengatur bahwa maskapai wajib menolak penumpang yang tidak layak terbang demi keselamatan bersama, kecuali jika disertai dokumen resmi yang menyatakan penumpang dalam kondisi stabil dan tidak berisiko menular. Maskapai memiliki hak untuk meminta Formulir Indemnitas atau pernyataan tertulis dari penumpang atau pendamping yang menyatakan memahami dan menerima risiko yang mungkin timbul.

Di sisi lain, Citilink Indonesia secara internal mengatur bahwa surat keterangan medis hanya berlaku selama 7 hari sejak tanggal penerbitan. Untuk kasus penyakit menular atau yang tergolong *incapacitated passenger*, maskapai dapat melakukan penolakan jika penumpang tidak dapat menunjukkan kelayakan terbang atau tidak mengikuti prosedur yang ditentukan.

3.4. Pentingnya Edukasi dan Sosialisasi kepada Penumpang

Masih banyak masyarakat yang belum memahami adanya prosedur dan persyaratan terbang bagi penumpang dengan kondisi medis tertentu. Minimnya informasi yang disampaikan kepada penumpang dapat menyebabkan ketidaksesuaian saat proses *check-in*, *boarding*, bahkan pembatalan penerbangan secara sepahak oleh pihak maskapai. Oleh karena itu, edukasi dan penyuluhan sangat penting dilakukan oleh pihak maskapai dan *ground handling* agar penumpang mendapatkan informasi sejak awal pemesanan tiket maupun saat tiba di bandara.

Metode edukasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti:

1. *Leaflet* dan brosur pada *check-in counter*
2. Informasi pada *website* resmi maskapai
3. Penyampaian lisan oleh *customer service agent*
4. Penempatan papan pengumuman interaktif di bandara

3.5. Peran Petugas Terkait dalam Prosedur Medis

Petugas *ground handling* dan *customer service* memiliki peran krusial dalam menyampaikan informasi dan memastikan bahwa penumpang yang sakit menular

mengikuti prosedur yang berlaku. Mereka menjadi garda terdepan dalam mengidentifikasi adanya risiko penularan serta melakukan koordinasi dengan tim medis maskapai. Pelatihan berkelanjutan terkait penanganan penumpang dengan kebutuhan khusus (*special attention passenger*) sangat diperlukan agar seluruh proses dapat berjalan profesional dan sesuai prosedur.

Penyuluhan kepada penumpang oleh petugas harus disampaikan secara persuasif dan informatif, tidak bersifat mengintimidasi, namun tetap menjunjung tinggi aspek keselamatan dan regulasi penerbangan yang berlaku.



BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1. Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), taruna D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi:

1. *Check-in Counter*
2. *Boarding Gate*
3. *Lost Luggage*
4. *Customer Service*

4.1.1. Check-in Counter

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

Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 20 kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, Penumpang hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free bagasi*, maka Penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing *airlines*.

Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai *dangerous goods*,

terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa 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*).

4.1.2. Boarding Gate

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

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

Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *sweeping baggage*, membawa *wheel chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *wheel chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan pelayanan terhadap penumpang-penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya. Sebelum melaksanakan *boarding* atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen di antaranya, yaitu:

1. *Activity checklist*
2. *APB (Actual Passenger On Board)*

3. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan *wheel chair*, *Uncompained Minor (UM)*, penumpang yang sakit, maupun ibu hamil
4. *Manifest* penumpang
5. *Ramp activity* dari petugas yang berada di *ramp*
6. *Barcode claim tag sweeping baggage* penumpang

4.1.3. Lost Luggage

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

Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airline* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan *boarding pass* serta KTP atau kartu identitas.

Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* sendiri. Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian Fibag-Labag. *Fibag-Labag (First Bag-Last Bag) Performance Report* yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan *delivery* bagasi sesuai dengan ketentuan waktu *delivery* yang berlaku di masing-masing

Bandara. Petugas *lost luggage* juga melakukan *input* data produksi penanganan bagasi transit.

4.1.4. Customer Service

Petugas *Customer Service* bertugas menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer Service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*.

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

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 38 jam sampai 24 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
4. Antara 24 jam sampai 12 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
5. Antara 12 jam sampai 4 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
6. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
7. Penumpang bayi sampai 0 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

4.2. Jadwal

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama dua bulan, mulai dari 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara

Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung, taruna dibimbing oleh Supervisor.

NO	NAMA	JUNI																																															
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2
1	ALMAS GHINA M	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S					
2	FELICIA WINY	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S					
3	JABI ISTA KHALIFANI K	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S					
4	DANDY ALIZAN F	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S					
5	FAISHAL ZAIDAN T	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S					
6	FITRA FAKRIZAL L	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S					
7	PASKALUS MONOKKA A	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S					
8	GILANG RAMADHAN	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S					
1	PUTU RISTA RATNA S	P	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S					
2	SONNA R ETAMBA	P	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S					
3	ADAMAKNA SEPTIA M	P	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S					
4	I MADE DENY T	P	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S					
5	I WAYAN SATYA P	P	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S					
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S					
7	EFFITA DHISTYARA	P	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S					
8	LUH GEDE SRI M	P	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S					
1	NI LUH PUTU PRAMESTHI	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S				
2	NI LUH SILVIA S	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S				
3	ADELA KISMATUR	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S				
4	FERRY ARDIANSAH	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S				
5	ADRISTA AFRI A	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S				
6	IDA BAGUS GEDE J M	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S				
7	YOSHUA AGUNG P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S				
8	TIKKORDA DARMA PUTRA A K	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S				

KET :
 PAGI = 05.00-14.00 WITA
 SIANG = 14.00-Last flight WITA

Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training

4.3. Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* mulai dari tanggal 6 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025, penulis menemukan permasalahan. Pada saat *on duty* hari Rabu, 14 Mei 2025, penulis menemukan adanya *case* atau permasalahan pada saat *service* atau pelayanan proses *boarding* penumpang *delay* rute Denpasar – Ujung Pandang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai di mana terdekteksi adanya penumpang sakit dalam hal ini *infant* atau bayi yang terkena cacar namun orang tuanya tetap ingin untuk dapat terbang menggunakan maskapai Citilink. Selain itu, di hari selanjutnya terdapat permasalahan mengenai penumpang lansia dalam hal ini bapak yang sedang sakit namun tetap ingin terbang untuk keperluan berobat di Jakarta. Namun, keduanya harus melaporkan diri ke karantina dan menunggu hasil pemeriksaan lebih lanjut. Hal ini apabila tidak diperiksa kembali syarat izin terbang tersebut maka dapat mengganggu kenyamanan bagi penumpang lain maupun awak pesawat bahkan mengganggu kelancaran penerbangan apabila terjadi hal-hal di luar kendali.

4.4. Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan yang ada, dapat dilakukan penyelesaian masalah yaitu berdasarkan peraturan yang diberlakukan oleh PT. Citilink Indonesia bahwa jika

penumpang memiliki penyakit yang berpotensi menular selama penerbangan, diperlukan surat keterangan medis dan harus menyatakan bahwa kondisi penumpang tidak akan menularkan ke penumpang lain selama penerbangan normal. Jika berpotensi menular selama penerbangan, tetapi hal ini dapat dicegah jika kondisi atau tindakan pencegahan tertentu diterapkan, sertifikat harus menjelaskan kondisi atau tindakan pencegahan tersebut. Dalam hal demikian, Citilink akan melakukan upaya yang wajar untuk melakukan tindakan tersebut, apabila Citilink tidak dapat melakukan hal tersebut, maka penumpang tidak diperkenankan untuk melakukan perjalanan. Surat keterangan kesehatan dalam keadaan penyakit menular harus tertanggal dalam waktu 7 hari dari tanggal keberangkatan penerbangan. Dalam hal ini, maskapai Citilink menyediakan kebijakan *refund* tiket bagi penumpang tersebut dengan ketentuan yang telah berlaku.

Adapun solusi yang dapat penulis berikan yaitu diperlukan adanya sosialisasi atau penyampaian mengenai persyaratan izin terbang yang dapat diberikan melalui *broadcasting* di sosial media salah satunya melalui *instagram* sehingga para pengguna jasa atau calon penumpang nantinya dapat memahami dan mempersiapkan lebih mengenai persyaratan izin terbang tersebut. Hal ini dikarenakan masih kurangnya penumpang yang belum memahami mengenai sistem atau kebijakan yang telah tersedia pada platform *website* Citilink. Selain itu, beberapa orang lebih menyukai sesuatu yang lebih simpel untuk dibaca , sehingga dengan adanya *broadcasting* ini merupakan wujud aktualisasi *smart airport*.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Denpasar yang berlangsung dari tanggal 6 Mei hingga 4 Juli 2025 telah memberikan pengalaman berharga dan wawasan langsung bagi penulis dalam memahami proses pelayanan penumpang di lingkungan bandar udara, khususnya terkait prosedur izin terbang bagi penumpang dengan kondisi medis tertentu.

Dalam pelaksanaannya, penulis berkesempatan untuk belajar di beberapa unit kerja seperti *check-in counter*, *boarding gate*, *lost luggage*, dan *customer service*. Melalui keterlibatan langsung tersebut, penulis memperoleh pemahaman mengenai pentingnya edukasi kepada penumpang tentang persyaratan dan ketentuan izin terbang, terutama bagi penumpang dengan kondisi yang memerlukan perhatian medis, termasuk penyakit menular.

Prosedur yang telah diterapkan oleh PT Citilink Indonesia, seperti keharusan membawa surat keterangan layak terbang dan formulir MEDIF, merupakan bentuk komitmen dalam menjaga keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan seluruh penumpang dan awak pesawat selama proses penerbangan berlangsung. Upaya pelayanan yang diberikan selama ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kegiatan OJT ini tidak hanya memperkuat keterampilan teknis, tetapi juga mengasah kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja profesional. Pengalaman tersebut menjadi bekal penting bagi penulis dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja secara nyata di bidang transportasi udara.

5.2. Saran

Sebagai bentuk partisipasi dalam mendukung pelayanan penerbangan yang optimal, berikut beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk

memperkuat edukasi dan pemahaman penumpang terkait izin terbang bagi penumpang dengan kondisi medis tertentu:

1. Peningkatan Penyampaian Informasi kepada Penumpang

Informasi mengenai persyaratan terbang bagi penumpang dengan kondisi medis dapat disampaikan secara lebih luas melalui berbagai media, seperti platform digital, media sosial, dan media cetak, agar mudah diakses oleh masyarakat.

2. Pemanfaatan Media Visual di Area Terminal

Penambahan media informasi seperti poster atau infografis interaktif di area *check-in* dan *customer service* dapat membantu penumpang memahami alur prosedur izin terbang dengan lebih jelas.

3. Pemberdayaan Layanan Digital sebagai Sumber Informasi Praktis

Optimalisasi pemanfaatan *website* dan aplikasi resmi maskapai sebagai pusat informasi dapat menjadi langkah positif untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada calon penumpang sejak proses pemesanan tiket.

4. Penguatan Koordinasi dengan Instansi Kesehatan Bandara

Proses koordinasi dengan petugas kesehatan di bandara (seperti KKP) dapat terus diperkuat untuk mendukung kelancaran pemeriksaan kesehatan yang diperlukan bagi penumpang dengan kondisi tertentu.

5. Penyusunan Panduan Informasi Penumpang

Pembuatan panduan tertulis dalam bentuk *booklet* digital atau cetak mengenai prosedur perjalanan bagi penumpang berkebutuhan khusus dapat menjadi media edukasi yang efektif dan bermanfaat.

Melalui saran-saran tersebut, diharapkan edukasi dan pemahaman penumpang terhadap ketentuan izin terbang semakin meningkat, sehingga dapat mendukung kelancaran operasional penerbangan secara menyeluruh serta menciptakan pengalaman perjalanan yang aman dan nyaman bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 9 – Facilitation (15th ed.)*. Montreal: ICAO.
- International Air Transport Association. (2023). *IATA Medical Manual: Medical Guidelines for Airline Travel*. Montreal: IATA.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- World Health Organization. (2020). *Guide to Hygiene and Sanitation in Aviation (3rd ed.)*. Geneva: WHO Press.
- PT Citilink Indonesia. (2024). *Ketentuan Umum Penumpang dan Kebijakan Medis Maskapai Citilink Indonesia*. Diakses dari <https://www.citilink.co.id>

LAMPIRAN

