

**IMPLEMENTASI LOGBOOK PENGAMBILAN STOK  
BARANG CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

**I WAYAN SATYA PRAMUDITA**

**NIT : 30622014**

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

**IMPLEMENTASI LOGBOOK PENGAMBILAN STOK  
BARANG CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*  
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

**I WAYAN SATYA PRAMUDITA**

**NIT : 30622014**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI *LOGBOOK* PENGAMBILAN STOK BARANG CITILINK  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh :

I WAYAN SATYA PRAMUDITA  
NIT. 30622014


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

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

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

  
KADEK MEGA HARTAWAN  
NIP. 301731

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

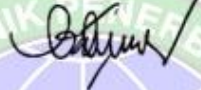
Ketua

Sekretaris

Anggota



**HENDY SAPTO DWINANTO**  
NIP. 300252



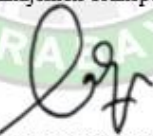
**FATHURRAHIM**  
NIP. 301125



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



Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, laporan *On The Job Training* (OJT) yang berjudul “IMPLEMENTASI LOGBOOK PENGAMBILAN STOK BARANG CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”.ini dapat diselesaikan dengan baik.

*On The Job Training* (OJT) adalah program pelatihan kerja lapangan yang wajib diikuti oleh taruna dan taruni D-III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya di bandara yang telah ditetapkan. OJT merupakan bentuk penerapan ilmu teori dan praktik yang telah dipelajari selama lima semester di kampus. Ruang lingkup praktik kerja taruna mencakup berbagai bidang, seperti *Check-in Counter*, *Lost Luggage*, *Boarding Gate*, *Customer Service*.

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini berisi informasi catatan aktivitas harian pelaksanaan tugas dan tanggung jawab selama OJT. Selain itu, laporan ini juga menjadi salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan mata kuliah OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On The Job training* (OJT) ini, terutama kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua dan adik, atas doa, semangat, dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia.
5. Bapak Kadek Mega Hartawan selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia Cabang Denpasar, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT).
6. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training* (OJT) PT. Citilink Indonesia *Station* Denpasar.
7. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.MT., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
8. Bapak Ahmad Musadek, S.T.,MMT selaku dosen pembimbing *On The Job Training*, atas bimbingannya.
9. Seluruh Staff, Senior dan Karyawan di PT. Citilink Indonesia Cabang Denpasar yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.

10. Seluruh dosen dan sivitas akademika Prodi D-III Manajemen Transportasi Udara Poltekbang Surabaya, atas pengajarannya
11. Teman-teman sekelas, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
12. Teman-teman seangkatan dan adik-adik kelas, atas dukungan yang diberikan.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan laporan *On The Job Training*.

Tak ada perjuangan yang berjalan mulus begitu saja. Tentunya laporan. Ini masih jauh dari kata sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, kami memohon maaf. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Denpasar, 25 Juni 2025



I Wayan Satya Pramudita





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT) .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	3
1.2.1 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	3
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	3
<b>BAB II PROFIL LOKASI OJT .....</b>	<b>4</b>
2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	4
2.1 PT. Citilink Indonesia .....	5
2.1.1 Sejarah Citilink.....	5
2.1.2 Visi & Misi Citilink .....	7
2.1.3 Logo Citilink .....	7
2.1.4 Data Umum Identitas PT. Citilink Indonesia .....	8
2.2 Struktur Organisasi.....	9
2.3 Tata Kelola Perusahaan ( <i>Good Corporate Governance</i> ) .....	14
2.3.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan .....	15
2.3.2 Nilai dan Budaya Perusahaan .....	16
2.4 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar .....	19
2.4.1 Jadwal Keberangkatan (Departure) .....	19
2.4.2 Jadwal Kedatangan (Arrival).....	20
<b>BAB III TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>21</b>
3.1 Bandar Udara .....	21
3.2 PT Angkasa Pura Indonesia .....	23
3.2 Maskapai Penerbangan .....	26
3.3 Terminal Bandar Udara .....	27
3.4 <i>Logbook</i> .....	28
3.5 Informasi .....	29

<b>BAB 4 PELAKSANAAN OJT .....</b>	<b>31</b>
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	31
4.1.1 <i>Check-in Counter</i> .....	31
4.1.2 <i>Lost and Found Luggage (LL)</i> .....	32
4.1.3 <i>Boarding Gate</i> .....	34
4.1.4 <i>Customer Service (CS)</i> .....	35
4.2 Jadwal.....	37
4.3 Permasalahan .....	41
4.4 Penyelesaian Masalah .....	43
<b>BAB 5 KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan .....	46
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4 .....	46
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training .....	46
5.2 Saran .....	47
5.2.1 Saran Terhadap Bab 4 .....	47
5.2.2 Saran Untuk Pelaksana OJT.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN 2 .....</b>	<b>52</b>





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Citilink.....	7
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Station Denpasar .....	9
Gambar 3.1 Logo PT. Agkasa Pura .....	23
Gambar 3.2 Peta Bandara yang dikelola Angkasa Pura.....	26
Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT.....	37
Gambar 4.2 Dokumentasi Pengambilan Logistik .....	43
Gambar 4.3 Contoh implementasi pada logbook nanti .....	45



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia .....	8
Tabel 2. 2 Nilai Perusahaan BUMN secara Umum (AKHLAK) .....	16
Tabel 2. 3 Nilai Perusahaan Khusus Citilink .....	18
Tabel 2. 4 Jadwal Departure Citilink Station Denpasar .....	19
Tabel 2. 5 Jadwal Kedatangan (Arrival) .....	20
Tabel 4.1 Keterangan .....	37
Tabel 4.2 Deskripsi kegiatan OJT .....	38
Tabel 4.3 Format Logbook Pengambilan Logistik.....	45



# BAB I

## PENDAHULUAN

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

On The Job Training (OJT) merupakan metode pelatihan di mana peserta program pendidikan, memperoleh pengetahuan dan keterampilan secara langsung di tempat kerja. Pelatihan ini dilakukan dalam situasi kerja nyata, dengan arahan dari atasan, *supervisor*, mentor, atau rekan kerja yang lebih berpengalaman. Tujuan utama dari OJT adalah untuk menghubungkan teori yang telah dipelajari dengan penerapannya di lapangan, sehingga peserta dapat memahami tugas dan tanggung jawab dengan lebih baik, serta juga untuk meningkatkan produktivitas, kemampuan teknis, serta kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja.

Sejalan dengan perkembangan saat ini, sarana transportasi, khususnya transportasi udara, mengalami kemajuan yang signifikan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dari segi kualitas, hal ini terlihat pada peningkatan pelayanan dan fasilitas di bandara yang semakin memadai untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Sementara itu, dari segi kuantitas, ditandai dengan bertambahnya jumlah armada pesawat serta rute penerbangan yang tersedia, sehingga mampu mengakomodasi meningkatnya jumlah pengguna jasa transportasi udara. Oleh karena itu, pengelola bandara perlu memiliki sensitivitas terhadap kebutuhan calon penumpang dan menyesuaikan layanan yang diberikan dengan harapan mereka.

Sektor penerbangan di Indonesia terus menunjukkan kemajuan dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya pembangunan infrastruktur di bidang penerbangan. Perkembangan tersebut mendorong munculnya berbagai bandara, mulai dari yang berskala besar hingga kecil, baik di wilayah dengan akses yang mudah maupun di daerah yang membutuhkan akses khusus. Oleh karena itu, demi mendukung kemajuan ini, Pemerintah Republik Indonesia perlu mempersiapkan tenaga ahli yang kompeten di bidang tersebut.

Kementrian Perhubungan khususnya Badan sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP) melalui Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Politeknik Penerbangan Surabaya melakukan dan melaksanakan program yaitu program kegiatan *On The Job Training* (OJT), pelaksanaan program ini disesuaikan dengan kurikulum masing-masing Program Studi dan bertujuan untuk mengaplikasikan

pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, baik di lingkungan bandara maupun di perusahaan atau lembaga yang relevan dengan bidang terkait sehingga terciptanya tenaga ahli yang berkompeten di bidangnya.

On The Job Training (OJT) merupakan salah satu program wajib yang harus dijalani untuk memenuhi syarat kelulusan. Maka dari itu, kami sebagai taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara wajib mengikuti program ini untuk memenuhi syarat kelulusan. Pelaksanaan kegiatan OJT di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali dilaksanakan pada unit Check-in Counter, Lost and Found Luggage (LL), Boarding Gate, Customer Service (CS). OJT juga berfungsi sebagai alat untuk menilai dan mengukur tingkat keberhasilan pendidikan dan pelatihan secara keseluruhan, serta mengevaluasi pencapaian taruna/i dalam proses pembelajaran. Program OJT ini sekaligus menjadi wadah untuk sarana motivasi dan kreativitas individu karena peserta diberikan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan mereka langsung di lingkungan kerja nyata, dan juga bisa mendapatkan ilmu tambahan yang tidak diajarkan di kelas sebelumnya.

Namun, selama pelaksanaan OJT di lingkungan maskapai Citilink Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, ditemukan permasalahan dalam sistem pencatatan pengambilan stok barang yang masih dilakukan secara manual menggunakan kertas HVS tanpa format baku. Tidak terdapat logbook resmi atau sistem digital yang digunakan untuk pencatatan tersebut. Berdasarkan hasil dokumentasi, pencatatan dilakukan dengan tulisan tangan yang bervariasi, tidak rapi, dan tanpa informasi standar seperti jumlah barang, waktu, maupun identitas lengkap pengambil barang. Hal ini menyebabkan pencatatan menjadi sulit ditelusuri, berisiko hilang, serta tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang seharusnya diterapkan di industri penerbangan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam manajemen logistik internal maskapai, yang jika tidak segera diperbaiki dapat menimbulkan berbagai konsekuensi operasional, seperti ketidaksesuaian data stok, kesalahan distribusi, hingga hilangnya jejak pengambilan barang. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan sistem pencatatan logbook yang lebih sistematis dan

terdokumentasi dengan baik, baik dalam bentuk fisik resmi maupun digital, guna menunjang kelancaran operasional serta akuntabilitas di lingkungan kerja maskapai.

Berdasarkan hal tersebut diharapkan melalui kegiatan OJT ini para taruna/i dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja dengan menerapkan segala aspek ilmu teori dan praktek yang sudah didapatkan serta mampu menganalisis dan menyelesaikan setiap permasalahan yang ditemukan di dunia kerja nanti.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

### **1.2.1 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Tujuan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) sebagai berikut:

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Memahami budaya kerja dalam industri jasa penerbangan serta memperoleh pengalaman nyata di dunia industri.
3. Mengimplementasikan ilmu teori ke dalam praktik langsung, khususnya dalam sistem pencatatan logistik.
4. Menganalisis dan mengidentifikasi kekurangan pada sistem pencatatan pengambilan stok barang yang masih manual.
5. Memberikan solusi berupa penggunaan logbook yang sistematis untuk mendukung kelancaran operasional maskapai.

### **1.2.2 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Manfaat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) sebagai berikut:

1. Memahami kebutuhan pekerjaan di lokasi pelaksanaan OJT dan membiasakan diri dengan lingkungan kerja.
2. Meningkatkan kemampuan observasi dan pemecahan masalah di lapangan.
3. Menyadari pentingnya pencatatan data logistik yang akurat dan terdokumentasi.
4. Menjadi masukan bagi perusahaan dalam peningkatan sistem logistik internal.
5. Mengembangkan keterampilan teknis dan komunikasi melalui penyusunan laporan berdasarkan permasalahan nyata.



## BAB II

### PROFIL LOKASI OJT

#### 2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandara Ngurah Rai pertama kali dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement voor Verkeer- en Waterstaat*, yang merupakan cikal bakal dari Kementerian Pekerjaan Umum Indonesia. Saat itu, landasan pacu hanya berupa lapangan rumput sepanjang 700 meter yang terletak di area ladang dan pemakaman di Desa Tuban. Karena letaknya tersebut, masyarakat sekitar menyebutnya sebagai Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1935, bandara ini mulai dilengkapi dengan peralatan telegraf, dan maskapai Koninklijk Nederlandsch-Indische Luchtvaart Maatschappij (KNILM) secara rutin mendarat di kawasan yang juga dikenal sebagai Bali Selatan. Selama masa pendudukan Jepang pada tahun 1942, landasan ini dibom dan kemudian diambil alih oleh tentara Jepang untuk kepentingan militer, termasuk pendaratan pesawat tempur dan angkut. Perbaikan dilakukan menggunakan sistem pelat baja (*Pear Still Plate*). Dalam periode 1942–1947, panjang landasan pacu diperluas menjadi 1.200 meter. Pada tahun 1949, dibangun gedung terminal dan menara kontrol sederhana berbahan kayu, dengan sistem komunikasi yang masih menggunakan transceiver berbasis kode morse.

Sebagai bagian dari upaya memajukan pariwisata di Bali, pemerintah Indonesia memulai proyek besar pada tahun 1963 hingga 1969. Proyek ini meliputi pembangunan terminal internasional dan perpanjangan landasan pacu dari 1,2 km menjadi 2,7 km dengan tambahan overrun masing-masing 100 meter. Proyek ini dikenal sebagai Proyek Bandara Tuban, sekaligus sebagai langkah awal internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban. Untuk mendukung pembangunan, dilakukan reklamasi pantai sejauh 1,5 km dengan menggunakan material batu kapur dari Ungasan, serta batu dan pasir dari Sungai Antosari di Tabanan. Setelah fasilitas sementara berupa terminal dan landasan selesai, layanan penerbangan internasional resmi dibuka pada 10 Agustus 1966.

Nama bandara kemudian diubah menjadi Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, diambil dari nama pahlawan nasional I Gusti Ngurah Rai yang gugur dalam pertempuran melawan Belanda pada 20 November 1946.



Peresmian pembangunan bandara tahap awal dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969. Untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang dan kargo, pada periode 1975–1978, pemerintah kembali melakukan pengembangan. Terminal internasional baru dibangun, sementara terminal lama dijadikan terminal domestik. Bekas terminal domestik kemudian dimanfaatkan untuk layanan kargo, katering, serta gedung serbaguna.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara utama yang berada di bagian selatan Pulau Bali, tepatnya di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari pusat Kota Denpasar. Bandara ini memiliki kode IATA DPS dan kode ICAO WADD (sebelumnya WRRR). Nama bandara diambil untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan nasional asal Bali yang gugur dalam perjuangan melawan pasukan Belanda pada 20 November 1946.

Sebagai bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta, Ngurah Rai menjadi gerbang utama bagi lalu lintas udara internasional di wilayah tengah dan timur Indonesia. Bandara ini berperan penting dalam mendukung sektor pariwisata Bali yang menjadi destinasi wisata dunia.

## **2.1 PT. Citilink Indonesia**

### **2.1.1 Sejarah Citilink**

Citilink telah berkembang pesat sebagai salah satu maskapai penerbangan terdepan di Indonesia sejak tahun 2011, tepatnya sejak menerima pesawat A320 pertamanya dan mulai mempercepat ekspansi bisnisnya. Langkah ini merupakan bagian dari strategi Garuda Group dalam menghadapi persaingan di segmen penerbangan berbiaya rendah.

PT Citilink Indonesia, yang selanjutnya disebut “Citilink” atau “Perusahaan,” merupakan anak usaha dari Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, dan berkantor pusat di Sidoarjo, Jawa Timur. Legalitas pendiriannya disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM melalui keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 pada tanggal 22 April 2009. Pada saat pendirian, struktur kepemilikan saham terdiri atas 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan 33% milik PT Aerowisata.

Awalnya, Citilink merupakan unit bisnis strategis (SBU) di bawah Garuda Indonesia dan menjalankan operasionalnya menggunakan izin serta kode penerbangan milik Garuda sejak Mei 2011. Berdasarkan Akta No. 62 tertanggal 26 Oktober 2017 mengenai perubahan anggaran dasar perusahaan, komposisi kepemilikan saham berubah menjadi 98,65% oleh Garuda Indonesia dan 1,35% oleh Aerowisata.

Setelah memperoleh Izin Usaha Angkutan Udara Komersial (SIUAU/NB-027) pada 27 Januari 2012 dan Sertifikat Operator Penerbangan (AOC 121-046) pada 22 Juni 2012, Citilink secara resmi mulai beroperasi mandiri pada 30 Juli 2012. Maskapai ini menggunakan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan *call sign* "Supergreen".

Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Grup, Citilink menyediakan layanan penerbangan point-to-point antar kota. Dengan pusat operasional di Jakarta dan Surabaya, hingga tahun 2024 Citilink telah mengoperasikan lebih dari 86 rute ke 50 kota tujuan, termasuk 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 menuju Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

Keberhasilan Citilink dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dibuktikan melalui berbagai penghargaan, seperti Top IT *Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2017), Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan (2017), akreditasi maskapai bintang empat dari SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut sejak 2018, *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut sejak 2018, predikat 4-Star Low-Cost Airline dari *Airline Passenger Experience Association* (APEX), serta Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* pada tahun 2021 dan berbagai penghargaan lainnya.

### 2.1.2 Visi & Misi Citilink

#### A. Visi

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

#### B. Misi

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.

### 2.1.3 Logo Citilink



Gambar 1.1 Logo Citilink

Citilink berasal dari kata *City* dan *Link*, memiliki arti menghubungkan kota-kota. Logo Citilink mengusung dominasi warna hijau yang dipadukan dengan putih dan kuning, menciptakan kesan segar, ramah lingkungan, dan dinamis. Warna hijau yang digunakan mencerminkan semangat keberlanjutan serta memberi kesan profesional dan tegas terhadap identitas bisnis Citilink. Kombinasi warna ini juga merepresentasikan karakter Citilink sebagai maskapai yang muda, menyenangkan, dan energik (*young, fun, and dynamic*). Tipografi pada logo menggunakan huruf kecil dengan gaya modern dan bersih, yang menunjukkan pendekatan ramah dan bersahabat terhadap pelanggan. Di sisi kanan logo terdapat elemen garis diagonal menyerupai sayap pesawat, yang melambangkan pergerakan cepat, inovasi, serta konektivitas antar wilayah. Secara keseluruhan, desain logo ini mencerminkan komitmen Citilink sebagai maskapai berbiaya hemat yang tetap mengedepankan kualitas layanan, keamanan, dan citra korporat yang dapat diterima oleh berbagai segmen masyarakat.

### 2.1.4 Data Umum Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	:	<b>PT Citilink Indonesia</b>
Tanggal Pendirian	:	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121</li> <li>2. Pada tanggal 30 Juli 2021, mendapatkan IATA <i>flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”.</li> </ol>
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	:	<p>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.</p>
Jumlah Pegawai Station Denpasar	:	48 Pegawai.

Jumlah Armada	:	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500 : 1 unit
Rute Penerbangan	:	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB- HLP-UPG-KJT-LBJ Rute Internasional : DPS-DIL-PER

## 2.2 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang disusun untuk mempermudah pelaksanaan tugas serta menciptakan sistem kerja yang lebih teratur. Adapun struktur organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Station Denpasar

Tugas dan Tanggung Jawab dari tiap-tiap struktur pada citilink station Denpasar :



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 dari *Station Manger* :

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

Tanggung Jawab dari *Station Manger*:

- a. Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
- b. Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
- c. Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
- d. Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan *Ground handling*.
- e. Station Manager melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
- f. Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
- g. Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.



- h. Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *Ground Handling*.
  - i. Memastikan bahwa *Ground Handling* dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat
2. Manager Operasi, Tugas dan tanggung jawab Manager Operasi sebagai berikut:
- a. Memastikan pelaksanaan semua operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional.
  - b. Memastikan kepatuhan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, Safety Management System (SMS), dan manajemen resiko operasi penerbangan.
  - c. Untuk mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi
  - d. Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
  - e. Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan Supplement AIP.
  - f. Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi.
  - g. Menerapkan standar strategi manajemen resiko
  - h. Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.
  - i. Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan charter dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.
  - j. Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc, atau penilaian rute.
  - k. Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap Tingkat risiko yang signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan ground operation.

3. *Manager Service, Manager Service* maskapai bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh service operasi berjalan lancar dan efisien. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab utama yang dimiliki oleh manager service maskapai:

- a. Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, boarding, dan layanan dalam penerbangan.
- b. Mengkoordinasikan tim ground handling, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional.
- c. Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari check-in hingga mereka tiba di tujuan.
- d. Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
- e. Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional
- f. Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan profesional staf service untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
- g. Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien
- h. Mengembangkan dan menerapkan rencana respon darurat untuk situasi yang tidak terduga. Seperti penundaan penerbangan, bencana alam, dan insiden keamanan.

4. *Station Quality Control (SQC)*, tugas dan tanggung jawab dari SQC adalah melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di station, termasuk check in, boarding, penanganan bagasi, dan layanan di gate.

5. *Flight Operation Officer (FOO)*, FOO akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab VP perencanaan operasi. Pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan.

Tugas dan tanggung Jawab:

- a. Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu- waktu
- b. Menyusun dan menandatangani flight plan

- c. 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.
- d. 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.
- e. Memberikan dan menandatangani dispatch release dan flight plan kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
- f. Re-dispatch/re-release flight apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya
- g. Merekomendasikan delay dan cancel apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional
- h. Melakukan briefing kepada PIC dan SIC
- i. Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil
- j. Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
- k. Mematuhi ACL dan OPSPEC.

#### 6. *Customer Service Agent*

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

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

Tugas dan Tanggung Jawab:

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

### 2.3 Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*)

Citilink secara konsisten berkomitmen untuk menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) di seluruh lini bisnisnya. Perusahaan meyakini bahwa implementasi GCG tidak hanya berkaitan dengan aspek kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam meningkatkan daya saing di tengah industri penerbangan yang semakin kompleks dan penuh tantangan.

Citilink memahami bahwa penerapan prinsip tata kelola yang baik harus melibatkan berbagai pihak, tidak hanya mengedepankan kepentingan internal organisasi. Oleh karena itu, menjaga hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan merupakan hal yang esensial dalam membangun praktik bisnis yang sehat, kompetitif, dan memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan sosial.

Sebagai maskapai yang bertanggung jawab, Citilink menempatkan prinsip-prinsip GCG sebagai dasar kebijakan dalam menjalankan operasionalnya. GCG menjadi pilar utama dalam meningkatkan nilai perusahaan secara berkelanjutan,

mendorong pengelolaan yang profesional, terbuka, dan efisien, serta memastikan pemenuhan tanggung jawab kepada pemegang saham, mitra usaha, pelanggan, dan masyarakat luas.

Dalam perjalanannya, Citilink menjadikan penerapan GCG sebagai bagian dari strategi jangka panjang untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan perusahaan melalui praktik usaha yang terus disempurnakan. Implementasi GCG dilakukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, serta mengikuti lima prinsip dasar tata kelola, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan, sebagaimana tercantum dalam Pedoman Umum GCG dari Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG). Melalui sistem dan struktur yang terintegrasi ini, Citilink ingin memastikan bahwa perusahaan dikelola secara profesional demi melindungi dan memenuhi kepentingan seluruh pemangku kepentingan.

### **2.3.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan**

Sebagai bagian dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Citilink senantiasa berkomitmen untuk menjalankan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*/GCG) secara konsisten. Prinsip ini menjadi dasar dalam setiap aktivitas bisnis perusahaan. Penerapan GCG di lingkungan Citilink ditujukan untuk menciptakan kinerja perusahaan yang berlandaskan nilai-nilai korporasi yang sehat, menjunjung tinggi etika, memiliki integritas, serta taat pada peraturan dan hukum yang berlaku. Secara khusus, penerapan GCG di Citilink dimaksudkan untuk mencapai berbagai tujuan strategis, antara lain sebagai berikut:

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



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

Perusahaan berupaya mematuhi setiap peraturan yang merupakan landasan hukum terkait implementasi GCG. Penerapan GCG di Perusahaan mengacu kepada beberapa ketentuan, peraturan, serta perundang undangan yang berlaku, yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia
  - a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
  - b. Undang-Undang Republik Indonesia No. 4 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi.
2. Peraturan Menteri
  - a. Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER- 01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 dan perubahannya No. PER-09/MBU/2012 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) pada Badan Usaha Milik Negara.
  - b. Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER 09/ MBU/2012 tanggal 6 Juli 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/ MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola yang Baik (Good Corporate Governance) pada BUMN.
3. Pedoman Umum *Good Corporate Governance* dari Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) Tahun 2006.

### 2.3.2 Nilai dan Budaya Perusahaan

Tabel 2.2 Nilai Perusahaan BUMN secara Umum (AKHLAK)

Nilai	Definisi	Panduan Perilaku
Amanah	Memegang teguh kepercayaan yang diberikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memenuhi janji dan berkomitmen</li> <li>2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan,</li> </ol>



		<p>dan tindakan yang dilakukan</p> <p>3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika</p>
Kompeten	Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas	<p>1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah</p> <p>2. Membantu orang lain belajar</p> <p>3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik</p>
Harmonis	Saling peduli dan menghargai perbedaan	<p>1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya</p> <p>2. Suka menolong orang lain</p> <p>3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif</p>
Loyal	Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara	<p>1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara</p> <p>2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar</p> <p>3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak</p>

		bertentangan dengan hukum dan etika
Adaptif	Terus berinovasi dan antusias dalam Menggerakkan ataupun menghadapi perubahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik</li> <li>2. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi</li> <li>3. Bertindak proaktif</li> </ol>
Kolaboratif	Membangun kerja sama yang sinergis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi</li> <li>2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah</li> <li>3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama</li> </ol>

Tabel 2.3 Nilai Perusahaan Khusus Citilink

Nilai Perusahaan	Definisi	Perilaku Utama	Penyesuaian dengan AKHLAK
SIMPLE	Memberi kemudahan pelayanan kepada	Inovatif - Adaptif - Mudah	ADAPTIF

	internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.		
PROMPT	Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.	Proaktif - Integritas - Solusi	ADAPTIF AMANAH KOMPETEN
POLITE	Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.	Menghargai - Empati - Semangat berikan yang terbaik	HARMONIS LOYAL KOMPETEN

## 2.4 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar

### 2.4.1 Jadwal Keberangkatan (Departure)

Tabel 2.4 Jadwal Departure Citilink Station Denpasar

No	Rute	Flight Number	STD/STA
1.	DPS-SUB	QG-661	06:55/06:55
2.	DPS-CGK	QG-663	07:30/08:25
3.	DPS-DIL	QG-500	09:30/12:20
4.	DPS-LOP	QG-1672	11:35/12:25
5.	DPS-CGK	QG-667	12:15/12:05
6.	DPS-LOP	QG-1670	14:25/15:15

7.	DPS-SUB	QG-699	14:30/14:35
8.	DPS-CGK	QG-685	14:50/15:50
9.	DPS-CGK	QG-683	15:35/16:35
10.	DPS-HLP	QG-195	16:00/16:50
11.	DPS-SUB	QG-669	17:15/17:25
12.	DPS-CGK	QG-687	19:05/20:05
13.	DPS UPG	QG-342	21:00/22:20
14.	DPS-CGK	QG-9691	21:15/22:10
15.	DPS-SUB	QG-695	21:40/22:40
16.	DPS-CGK	QG-691	22:40/23:35
17.	DPS-PER	QG-554	23:00/02:50
18.	DPS-CGK	QG-689	23:25/00:20

#### 2.4.2 Jadwal Kedatangan (Arrival)

Tabel 2.5 Jadwal Kedatangan (Arrival)

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

### BAB III

#### TINJAUAN TEORI

##### 3.1 Bandar Udara

Bandar udara, atau yang sering disingkat sebagai bandara, adalah fasilitas yang digunakan sebagai tempat lepas landas dan pendaratan pesawat terbang. Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara pasal 1 ayat 1 definisi bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara secara operasional pada umumnya dibagi menjadi dua sisi yaitu sisi udara (*airside*) dan sisi darat (*landside*).

Berdasarkan klasifikasi atau statusnya, bandara dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan layanan yang disediakan sesuai dengan rute penerbangan dan peran pemerintah, yaitu bandara domestik dan bandara internasional.

- a. Bandara Domestik adalah bandara yang hanya melayani penerbangan dalam negeri atau di wilayah yang sama. Bandara ini tidak dilengkapi dengan fasilitas bea cukai dan imigrasi, sehingga tidak dapat menangani penerbangan internasional.
- b. Bandara Internasional merupakan bandara yang memiliki fasilitas bea cukai dan imigrasi untuk melayani penerbangan ke dan dari luar negeri. Umumnya, bandara ini berukuran lebih besar, memiliki landasan pacu yang lebih panjang, serta dilengkapi dengan fasilitas untuk pesawat berbadan lebar yang digunakan dalam perjalanan antar negara atau antar benua.

Berdasarkan Undang Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, bandara memiliki peran, fungsi dan hierarki bandar udara sebagai berikut :

#### A. Peran Bandara :

1. Simpul dalam Jaringan Transportasi, Bandara berperan sebagai titik pertemuan berbagai jalur dan rute penerbangan dalam sistem transportasi udara sesuai dengan hierarkinya.
2. Gerbang Perekonomian, Sebagai pintu masuk dalam kegiatan ekonomi, bandara berkontribusi terhadap pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, serta stabilitas nasional dan daerah. Pengembangannya dilakukan dengan memperhatikan perencanaan tata ruang wilayah nasional, provinsi, dan kabupaten/kota.
3. Tempat Alih Moda Transportasi, Bandara menjadi lokasi perpindahan dari transportasi udara ke moda lainnya, menciptakan konektivitas antarmoda dalam sistem transportasi nasional.
4. Pendorong Industri dan Perdagangan, Keberadaan bandara mempermudah akses transportasi menuju dan dari wilayah sekitarnya, sehingga mendukung sektor industri, perdagangan, dan pariwisata dalam mendorong pembangunan nasional secara terpadu.
5. Pembuka Isolasi Daerah dan Penanganan Bencana, Bandara berperan dalam membuka akses ke wilayah terpencil yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lain, menghubungkan daerah perbatasan guna menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, serta memfasilitasi respons cepat dalam penanganan bencana alam.
6. Prasarana Ketahanan Nasional, Sebagai bagian dari jaringan penerbangan nasional, bandara membantu memperkuat integrasi wilayah nusantara, mendukung keamanan dan pertahanan negara demi menjaga kedaulatan Indonesia.

#### B. Fungsi Bandara, Berdasarkan fungsinya, bandar udara berperan sebagai lokasi penyelenggaraan aktivitas pemerintahan dan/atau kegiatan usaha.

1. Sebagai pusat penyelenggaraan pemerintahan, bandar udara menjadi lokasi bagi unit kerja instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tanggung jawab yang dijalankan meliputi:
  - a. Pembinaan kegiatan penerbangan;



- b. Kepabeanan;
  - c. Keimigrasian;
  - d. Kekarantinaan.
2. Bandar udara berfungsi sebagai lokasi penyelenggaraan kegiatan usaha, sehingga menjadi tempat operasional bagi:
- a. Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara;
  - b. Badan Usaha Angkutan Udara; dan
  - c. Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui Kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

#### C. Klasifikasi Bandar Udara Berdasarkan Hierarki

1. Bandar Udara Pengumpul (Hub), merupakan bandara yang melayani cakupan luas dan menjadi pusat lalu lintas udara bagi berbagai bandara lainnya. Bandara ini menangani jumlah penumpang dan/atau kargo dalam skala besar serta berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, baik secara nasional maupun antarprovinsi.
2. Bandar Udara Pengumpan (Spoke), bandara ini memiliki cakupan layanan yang lebih terbatas dengan peran sebagai tujuan atau pendukung bagi bandara pengumpul. Selain itu, bandara pengumpan juga berfungsi sebagai infrastruktur pendukung dalam melayani kebutuhan transportasi udara di tingkat lokal dan wilayah sekitarnya.

### 3.2 PT Angkasa Pura Indonesia



Gambar 3.1 Logo PT. Agkasa Pura

Awal mula pengelolaan bandar udara secara profesional di Indonesia dimulai pada tahun 1962 dengan berdirinya Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran oleh pemerintah. Perusahaan ini secara resmi mengambil alih pengelolaan Bandara Kemayoran dari Kementerian Perhubungan pada 20 Februari

1964, dan bertanggung jawab atas pengoperasian beberapa bandara di wilayah tengah dan timur Indonesia.

Pada tahun 1984, pemerintah membentuk Perusahaan Umum (Perum) Bandar Udara Jakarta Cengkareng yang secara khusus mengelola Bandara Soekarno-Hatta. Dua tahun kemudian, perusahaan ini berganti nama menjadi Perum Angkasa Pura II. Di saat yang sama, entitas sebelumnya, yaitu Perum Angkasa Pura, mengalami perubahan nama menjadi Perum Angkasa Pura I, dengan penugasan untuk mengelola bandara di kawasan timur Indonesia.

Sebagai bagian dari strategi nasional untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan dan memperluas cakupan layanan bandara, pemerintah melalui Kementerian BUMN menggabungkan PT Angkasa Pura I (AP I) dan PT Angkasa Pura II (AP II) menjadi satu entitas baru bernama PT Angkasa Pura Indonesia, yang secara resmi dibentuk pada 6 September 2024 di bawah payung Holding BUMN Aviasi dan Pariwisata, InJourney. Penggabungan ini kemudian diresmikan pada 9 September 2024 oleh Menteri BUMN Erick Thohir.

Keberadaan PT Angkasa Pura Indonesia—juga dikenal sebagai InJourney Airports merupakan bagian dari upaya besar untuk meningkatkan konektivitas udara nasional secara menyeluruh, mempercepat pertumbuhan sektor pariwisata, memperluas akses logistik melalui jalur udara, serta menciptakan sistem pelayanan kebandarudaraan yang lebih terintegrasi dan efisien.

Terinspirasi dari visi Presiden Soekarno agar Indonesia memiliki bandara yang mampu bersaing dengan fasilitas di negara maju, InJourney Airports hadir sebagai realisasi dari cita-cita tersebut. Hingga kini, perusahaan ini telah mengelola sebanyak 37 bandar udara yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia barat, tengah, dan timur dan menjadikannya sebagai salah satu pengelola bandara terbesar kelima di dunia. Berikut 37 bandara yang dikelola oleh InJourney Airports hingga saat ini, diantaranya :

Region 1 :

1. Bandara Internasional Soekarno Hatta (CGK), Banten
2. Bandara Internasional Halim Perdanakusuma (HLP), Jakarta
3. Bandara Internasional Kertajati (KJT), Jawa Barat
4. Bandara Husein Sastranegara (BDO), Jawa Barat

Region 2 :

1. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (DPS), Bali
2. Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid (LOP), Nusa Tenggara Barat
3. Bandara Banyuwangi (BWX), Jawa Timur
4. Bandara El Tari (KOE), Nusa Tenggara Timur

Region 3 :

1. Bandara Internasional Hang Nadim (BTH), Batam
2. Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda (BTJ), Nanggroe Aceh Darussalam
3. Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II (PKU), Riau
4. Bandara Internasional Minangkabau (PDG), Sumatra Barat
5. Bandara Internasional Kualanamu (KNO), Sumatra Utara
6. Bandara Depati Amir (PGK), Bangka Belitung
7. Bandara H.A.S. Hanandjoeddin (TJQ), Bangka Belitung
8. Bandara Fatmawati Soekarno (BKS), Bengkulu
9. Bandara Sultan Thaha (DJB), Jambi
10. Bandara Raja Haji Fisabilillah (TNJ), Kepulauan Riau
11. Bandara Radin Inten II (TKG), Lampung
12. Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (PLM), Sumatra Selatan
13. Bandara Sisingamangaraja XII (DTB), Sumatra Utara

Region 4 :

1. Bandara Internasional Juanda (SUB), Jawa Timur
2. Bandara Internasional Yogyakarta (YIA), Yogyakarta
3. Bandara Jenderal Besar Soedirman (PWL), Jawa Tengah
4. Bandara Adi Soemarmo (SOC), Jawa Tengah
5. Bandara Jenderal Ahmad Yani (SRG), Jawa Tengah
6. Bandara Dhoho (DHX), Jawa Timur
7. Bandara Adisutjipto (JOG), Yogyakarta

Region 5 :

1. Bandara Internasional Sam Ratulangi (MDC), Manado
2. Bandara Internasional Sultan Hasanuddin (UPG), Makassar
3. Bandara Internasional Sentani (DJJ), Jayapura

4. Bandara Pattimura (AMQ), Ambon
5. Bandara Frans Kaisiepo (BIK), Biak

Region 6 :

1. Bandara Internasional SAMS Sepinggan (BPN), Balikpapan
2. Bandara Syamsudin Noor (BDJ), Banjarmasin
3. Bandara Tjilik Riwut (PKY), Palangkaraya
4. Bandara Supadio (PNK), Pontianak



Gambar 3.2 Peta Bandara yang dikelola Angkasa Pura

### 3.2 Maskapai Penerbangan

Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan". Maskapai penerbangan merupakan perusahaan yang menyediakan layanan transportasi udara, baik untuk penumpang maupun barang. Perusahaan ini memiliki dan mengoperasikan armada pesawat sendiri, menjalankan penerbangan dengan jadwal yang teratur, serta menetapkan tarif yang berlaku secara umum.

Menurut Yamin, maskapai penerbangan merupakan entitas bisnis yang dimiliki oleh pihak swasta maupun pemerintah dan memiliki tugas utama untuk menyediakan layanan transportasi udara bagi masyarakat umum. Layanan ini dapat berupa penerbangan berjadwal (regular flight) maupun tidak berjadwal (non-schedule service). Dengan kata lain, maskapai penerbangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penerbangan, baik dengan rute dan jadwal tetap maupun fleksibel.

Pelayanan yang diberikan pada penyedia jasa penerbangan mempunyai 2 kategori pelayanan yang, yaitu full service dan low cost carrier (LCC). Konsep full service adalah penerbangan yang mengutamakan pelayanan penuh kepada

penumpang baik dari segi kenyamanan hingga keamanan, pelayanan konsumsi yang berkualitas, entertainment, kelebihan bagasi, serta pelayanan-pelayanan lainnya yang tidak terdapat pada maskapai penerbangan yang berkonsep low cost carrier (LCC). Dengan kata lain full service memiliki banyak additional service yang menjadi nilai tambah dari main service yang ditawarkan. LCC adalah konsep penerbangan dengan biaya murah dan pelayanan yang terbatas (Yamin, 2015, para. 3).

### 3.3 Terminal Bandar Udara

Menurut Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara nomor : SKEP.347/XII/99 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, Bangunan Terminal Penumpang Bandar Udara adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan - kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan, di samping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

Menurut Gaus & Darwis Terminal penumpang, umumnya terdapat dua area utama, yaitu area keberangkatan, area kedatangan.

#### 1. Fasilitas Keberangkatan

Area keberangkatan dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk mendukung proses keberangkatan penumpang. Beberapa fasilitas utama yang tersedia antara lain:

- a. *Check-in counter*, yaitu tempat untuk melakukan proses check-in dan pengurusan tiket penerbangan.
- b. *Check-in area*, yakni area yang menampung sejumlah meja check-in dan mengakomodasi antrean penumpang.
- c. Ruang tunggu penumpang, tempat duduk, serta fasilitas umum seperti toilet yang harus tersedia untuk kenyamanan calon penumpang.



- d. Selain itu, terdapat hall keberangkatan, yaitu ruang yang digunakan untuk menampung seluruh aktivitas keberangkatan penumpang. Hall ini biasanya dilengkapi dengan kerb keberangkatan (area drop-off kendaraan), ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya.

## 2. Fasilitas Kedatangan

Area kedatangan dirancang untuk menampung penumpang yang baru saja tiba di bandara. Beberapa fasilitas penting dalam area ini meliputi:

- a. Ruang kedatangan, yang digunakan untuk menampung penumpang setelah mereka turun dari pesawat.
- b. *Baggage conveyor belt*, yaitu fasilitas pengambilan bagasi yang memudahkan penumpang mengambil barang bawaan mereka.
- c. Fasilitas umum lainnya seperti toilet, yang merupakan bagian penting dari pelayanan di terminal kedatangan. (Gaus & Darwis, 2013)

### 3.4 *Logbook*

*Logbook* adalah bagian dari pada panduan pelaksanaan kegiatan yang dibuat dengan daftar tabel perencanaan secara sistematis dan logis untuk menjadi pedoman dalam jalannya kegiatan ataupun saat melangsungkan penelitian. Sehingga prihal ini membuat *logbook* menjadi bagian dari pada gambaran umum terlaksananya kegiatan tertentu.

*Logbook* memiliki dua bentuk, yakni manual dan elektronik.

- a. *Logbook* manual merupakan buku pencatatan yang berbentuk secara fisik dan dapat ditulis secara langsung. Contoh *logbook* manual yaitu seperti buku, catatan, lembaran kertas kerja dan lain-lain.
- b. *Logbook* elektronik adalah jenis *logbook* yang memanfaatkan program pada computer, program yang dimaksud dapat berupa website, perangkat lunak atau aplikasi.

Fungsi *Logbook* antara lain sebagai berikut:

1. Mencatat aktivitas harian secara teratur dan kronologis.
2. Menjadi bukti dokumentasi kegiatan yang telah dilakukan.
3. Memudahkan evaluasi dan monitoring atas suatu kegiatan atau proses kerja.
4. Menunjukkan progres pekerjaan atau pembelajaran.
5. Sebagai arsip atau referensi di masa mendatang.

Manfaat *Logbook* antara lain sebagai berikut

1. Membiasakan disiplin dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.
2. Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pembimbing/atasan.
3. Memberikan rekam jejak pekerjaan yang dapat dievaluasi.
4. Menjadi referensi untuk pembuatan laporan akhir atau evaluasi kegiatan.

### 3.5 Informasi

Informasi adalah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari order sekuens dari simbol, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Hal ini dapat dicatat sebagai tanda-tanda, atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang. Informasi adalah jenis acara yang mempengaruhi suatu negara dari sistem dinamis. Para konsep memiliki banyak arti lain dalam konteks yang berbeda. Informasi bisa dikatakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi. Informasi telah digunakan untuk seluruh segi kehidupan manusia secara individual, kelompok maupun organisasi. Pada tingkat individu, informasi digunakan untuk pengetahuan tentang pendidikan, kesehatan, lapangan pekerjaan maupun jenis produk atau jasa. Kegunaan informasi ditentukan oleh tujuan pengguna, ketelitian pengolahan data, ruang dan waktu serta bentuk dan keadaan semantik. Kata informasi berasal dari kata prancis kuno *informacion* (tahun 1387) yang diambil dari bahasa latin *informationem* yang berarti “garis besar, konsep, ide”. Informasi merupakan kata benda dari *informare* yang berarti aktivitas dalam “pengetahuan yang dikomunikasikan”. Informasi merupakan fungsi penting untuk membantu mengurangi rasa cemas seseorang.

Menurut Notoatmodjo (2008) bahwa semakin banyak informasi dapat memengaruhi atau menambah pengetahuan seseorang dan dengan pengetahuan menimbulkan kesadaran yang akhirnya seseorang akan berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya. Dalam beberapa hal pengetahuan tentang peristiwa-peristiwa tertentu atau situasi yang telah dikumpulkan atau diterima melalui proses komunikasi, pengumpulan intelejen, ataupun didapatkan dari berita juga dinamakan informasi. Informasi yang berupa koleksi data dan fakta sering kali dinamakan informasi statistik. Dalam bidang ilmu komputer, informasi adalah data yang disimpan, diproses, atau ditransmisikan. Penelitian ini memfokuskan pada definisi

informasi sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi dan alirannya. (Wikipedia, 2025)



## BAB 4

### PELAKSANAAN OJT

#### 4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Lingkup pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang diikuti oleh penulis pada PT. Citilink Indonesia yang berada di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terdiri dari beberapa unit, sebagai berikut :

##### 4.1.1 *Check-in Counter*

Check In Counter merupakan salah satu fasilitas pelayanan di area terminal keberangkatan bandara yang berfungsi sebagai titik awal proses keberangkatan penumpang. Di tempat ini, penumpang melakukan pelaporan kehadiran sebelum terbang dengan menunjukkan tiket atau e-ticket, identitas diri, serta menyerahkan bagasi yang akan dimasukkan ke dalam kargo pesawat (*checked baggage*).

Unit check in counter memiliki berbagai peran penting dalam kelancaran operasional penerbangan, antara lain:

1. Menentukan Nomor Kursi: Petugas akan memberikan informasi tempat duduk penumpang di dalam pesawat yang tercantum pada boarding pass.
2. Mencetak Dokumen Perjalanan: Boarding pass dan label bagasi dicetak sebagai dokumen resmi yang diperlukan penumpang untuk melanjutkan proses keberangkatan.
3. Verifikasi Dokumen: Identitas penumpang, masa berlaku tiket, dan dokumen perjalanan seperti visa atau izin masuk negara tujuan akan diperiksa untuk memastikan keabsahannya.
4. Memberikan Informasi dan Layanan Tambahan: Petugas akan memberikan informasi penting seperti jadwal keberangkatan, nomor gate, permintaan layanan khusus, serta memastikan kenyamanan penumpang selama proses check in.
5. Menjaga Aspek Keamanan: Melalui proses pemeriksaan bagasi, petugas akan memastikan tidak ada barang yang dilarang dibawa dalam penerbangan demi menjaga keselamatan selama penerbangan berlangsung.

Untuk mendukung kelancaran proses check in, terdapat berbagai perlengkapan yang digunakan di check in counter, seperti:

1. Display Terminal (DT): Digunakan untuk mengakses data penumpang dalam sistem.
2. Printer: Mencetak boarding pass dan label bagasi.
3. Timbangan: Untuk menimbang bagasi yang akan didaftarkan.
4. Dokumen dan Label: Seperti boarding pass, baggage tag, cabin tag, interline tag, priority tag, limited release tag, doorside tag, amplop untuk barang-barang berisiko, stiker airport tax, formulir kelebihan bagasi, dan dokumen penunjang lainnya.
5. Seating Plan: Panduan tempat duduk yang disusun berdasarkan Passenger Name List (PNL) dan Passenger Boarding Status (PBS).
6. Travel Information Manual (TIM): Buku panduan internasional terkait persyaratan perjalanan, visa, dan regulasi negara tujuan.

Jam operasional counter check in disesuaikan dengan jenis penerbangan, yaitu:

1. Penerbangan Domestik: Dibuka 2 jam sebelum jadwal keberangkatan (STD).
2. Penerbangan Internasional: Dibuka 3 jam sebelum STD.
3. Penerbangan ke Timur Tengah: Dibuka 4 jam sebelum STD (Alfajari Nur Alfi, 2021).

#### **4.1.2 Lost and Found Luggage (LL)**

Menurut Aji *Lost and Found* merupakan salah satu unit pelayanan di bandara yang bertugas menangani keluhan penumpang terkait barang atau bagasi yang hilang, rusak, atau tertunda selama proses perjalanan udara, baik saat berada di terminal, di dalam pesawat, maupun ketika bagasi berpindah dari satu moda ke moda lain (Aji, 2024). Masalah umum yang ditangani mencakup:

1. Bagasi hilang (*Missing Baggage*), dengan kode pelaporan AHL (*Advise of Handling*) atau BAH (*Baggage Advice Handling*).
2. Kerusakan bagasi (*Damaged Baggage*), menggunakan kode pelaporan DPR (*Damage and Pilferage Report*).
3. Bagasi tertunda (*Delayed Baggage*), yang tidak tiba bersama penumpang sesuai waktu yang dijadwalkan.



Petugas Lost and Found memiliki peran penting dalam menjamin kenyamanan dan kepuasan penumpang. Beberapa tanggung jawab utamanya meliputi:

1. Memverifikasi label bagasi dengan cara mencocokkan nomor yang terdapat pada tag bagasi penumpang.
2. Mencatat laporan kehilangan atau kerusakan dalam sistem pelacakan seperti *WorldTracer*.
3. Mengatur proses pencarian dan pengembalian bagasi atau barang yang dilaporkan bermasalah.
4. Memberikan informasi dan koordinasi kepada penumpang terkait status barang atau bagasi mereka.

*Lost and Found* di bandara biasanya dibagi menjadi beberapa bagian kerja dengan fungsi masing-masing:

1. *Baggage Monitoring*: Unit ini bertugas mengawasi proses pengambilan bagasi di area kedatangan, memastikan tidak ada bagasi yang tertinggal atau tertukar.
2. *Conveyor Belt Supervision*: Petugas memantau area *conveyor belt* dan melakukan pemeriksaan acak terhadap penumpang yang mengambil bagasi, guna mencegah pertukaran bagasi antar penumpang.
3. *Storage Unit*: Bertanggung jawab atas pencatatan manual dan sistem terhadap bagasi yang tertinggal, serta mengatur keluar masuknya bagasi dari gudang penyimpanan.
4. *Counter Service*: Melayani penumpang yang melaporkan bagasi hilang, rusak, atau tertinggal. Petugas akan membantu proses pelaporan dan memberikan solusi atau informasi tindak lanjut.
5. *Communication & Tracking Unit*: Fokus pada proses pencarian barang atau bagasi yang dilaporkan dengan cara:
  - a. Mengirimkan notifikasi atau laporan kepada bandara keberangkatan, transit, atau tujuan yang diduga sebagai lokasi keberadaan bagasi.
  - b. Memberikan informasi terkini kepada penumpang apabila bagasi telah ditemukan atau dilacak keberadaannya (Subroto Ziyan, 2023).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 77 Tahun 2011, penumpang yang mengalami kendala dengan bagasi berhak mendapatkan kompensasi sebagai berikut:

1. Apabila terjadi kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tersebut atau bagasi tercatat musnah maka penumpang diberikan ganti rugi sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kilogram dan paling banyak Rp. 4.000.000,- (empat juta rupiah) (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 huruf a).
2. Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti rugi sesuai jenisnya, bentuk, ukuran dan brand bagasi tercatat (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 huruf b)
3. Bagasi tercatat dianggap hilang apabila tidak ditemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari masa kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di Bandar udara tujuan (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 2).
4. Maskapai Penerbangan yang bersangkutan wajib memberikan uang tunggu (*first need compensation*) kepada penumpang atas bagasi yang tercatat yang dimaksud pada ayat 2 (dua) sebesar Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender. (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 3).

#### **4.1.3 Boarding Gate**

Boarding gate merupakan area terakhir yang dilalui penumpang sebelum memasuki pesawat. Proses ini dikenal sebagai tahap akhir sebelum keberangkatan, di mana penumpang menunggu di ruang khusus (gate area) setelah melewati pemeriksaan keamanan. Di sini, penumpang menunjukkan boarding pass, yaitu dokumen yang memuat informasi penting seperti nama penumpang, tujuan penerbangan, tanggal keberangkatan, nomor gate, dan nomor kursi sesuai pemesanan (Ningrum, 2023).

*Boarding gate* memiliki sejumlah fungsi penting yang mendukung kelancaran operasional penerbangan, antara lain:

1. Verifikasi Identitas Penumpang, petugas akan mencocokkan data pada boarding pass dengan kartu identitas dan manifest penumpang untuk memastikan keakuratan informasi dan mencegah kesalahan identitas.

2. Pemeriksaan Barang Bawaan Kabin, demi menjaga keamanan penerbangan, pemeriksaan tambahan terhadap barang bawaan kabin dapat dilakukan secara acak di area ini.
3. Penyampaian Informasi Penerbangan, informasi penting seperti perubahan waktu keberangkatan, nomor penerbangan, serta pengumuman panggilan terakhir (last call) disampaikan melalui sistem informasi di boarding gate.
4. Mengatur Giliran Boarding, penumpang biasanya diarahkan masuk ke pesawat secara bertahap berdasarkan kelompok boarding atau nomor kursi, guna menjaga ketertiban dan menghindari antrean panjang.
5. Koordinasi Petugas Darat dan Awak Kabin, area boarding gate juga menjadi tempat koordinasi antara petugas darat dan awak pesawat dalam mempersiapkan keberangkatan, termasuk final check data penumpang.

Untuk menunjang kelancaran proses *boarding*, area ini dilengkapi dengan beberapa perangkat, antara lain:

1. *Boarding Pass Scanner*: Alat untuk memindai barcode atau QR code yang terdapat pada boarding pass penumpang.
2. *Public Address (PA) System*: Digunakan untuk menyampaikan pengumuman penting terkait jadwal atau proses boarding.
3. *Flight Information Display System (FIDS)*: Layar digital yang menampilkan status penerbangan, gate yang digunakan, dan waktu boarding.
4. Komputer dan Printer: Digunakan oleh petugas untuk memproses data penumpang atau mencetak ulang dokumen yang diperlukan.

#### **4.1.4 Customer Service (CS)**

Menurut Rahayu *Customer Service* merupakan layanan penting yang disediakan oleh suatu perusahaan, termasuk di sektor penerbangan, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan dari pelanggan. Peran ini mencakup berbagai aspek mulai dari penerimaan permintaan layanan hingga memberikan informasi serta memastikan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan (Rahayu, 2016).

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 Perhubungan nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu

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

Fungsi utama dari *customer service*:

1. Sebagai Resepsionis, berperan sebagai pihak pertama yang menyambut dan melayani setiap tamu atau pelanggan yang datang. Dalam peran ini, *customer service* harus menampilkan sikap profesional, ramah, sopan, dan menyenangkan.
2. Sebagai Deskman, melayani berbagai permintaan atau kebutuhan pelanggan, mulai dari membantu pengisian formulir hingga memastikan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses layanan.
3. Sebagai Salesman, dalam peran ini, *customer service* bertugas mempromosikan produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan. Mereka harus mampu memberikan penjelasan secara jelas dan menarik agar pelanggan tertarik menggunakan layanan tersebut, termasuk melakukan strategi penjualan silang (*cross selling*).

4. Sebagai *Customer Relations Officer*, menjalin dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan merupakan bagian penting dari tugas ini. *Customer service* harus dapat memberikan solusi atau pendekatan yang tepat jika pelanggan mengalami masalah, guna mempertahankan loyalitas mereka terhadap perusahaan.
5. Sebagai Komunikator, bertindak sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan atau pihak lain yang terkait. Peran ini mencakup menyampaikan informasi penting secara dua arah agar tercipta transparansi dan kejelasan antara kedua belah pihak.

#### 4.2 Jadwal

Pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* taruna/i Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara yang dilaksanakan di PT Citilink Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. yang kegiatan efektif dimulai pada tanggal 16 Mei 2025 dan berakhir tanggal 4 Juli 2025. Jadwal jam kegiatan *On The Job Training* (OJT) disesuaikan dengan jam kerja tiap unitnya.

NO	NAMA	Mei												JUNI												JULI																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
A																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
1	ALMAS GHINA M	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L

Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT

Tabel 4.1 Keterangan

KETERANGAN		
P	=	PAGI (05.00 - 4.00 WITA)
S	=	SIANG (14.00 – 23.00 WITA)
	=	LIBUR



Seluruh kegiatan OJT didampingi dan diawasi oleh supervisor dan staf pegawai citilink station Denpasar di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Jadwal pelaksanaan OJT selama lebih kurang 3 bulan dirangkum pada tabel di bawah ini, sebagai berikut:

Tabel 4.2 Deskripsi kegiatan OJT

No	Tanggal	Unit	Kegiatan
1.	06/05/2025	-	Pengenalan lingkup unit kerja di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
2.	07/05/2025	-	Orientasi tentang pelaksanaan dinas saat OJT.
3.	08/05/2025	GATE	Shift Pagi, Membantu penanganan penumpang saat boarding ke pesawat.
4.	09/05/2025	COUNTER CHECK-IN	Shift Pagi, Membantu memberikan label bagasi tercatat.
<b>5.</b>	<b>10/05/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>
<b>6.</b>	<b>11/05/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>
7.	12/05/2025	COSTUMER SERVICE	Shift Malam, melihat proses pemesanan tiket pesawat oleh penumpang.
8.	13/05/2025	GATE	Shift Malam, Membantu penanganan penumpang saat boarding ke pesawat.
9.	14/05/2025	COUNTER CHECK-IN	Shift Siang, Membantu memberikan label bagasi tercatat.
10.	15/05/2025	COUNTER CHECK-IN	Shift Siang, Membantu memberikan label bagasi tercatat.
11.	16/05/2025	GATE	Shift Pagi, Membantu penanganan penumpang saat boarding ke pesawat.
12.	17/05/2025	GATE	Shift Pagi, Membantu penanganan penumpang saat boarding ke pesawat.
<b>13.</b>	<b>18/05/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>
<b>14.</b>	<b>19/05/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>

15.	20/05/2025	COSTUMER SERVICE	Shift Siang, melihat proses pemesanan tiket pesawat oleh penumpang dan mempelajari system pemesanan tiket.
16.	21/05/2025	COSTUMER SERVICE	Shift Siang, melihat proses pemesanan tiket pesawat oleh penumpang dan mempelajari system pemesanan tiket.
17.	22/05/2025	GATE	Shift Pagi, melaksanakan aircraft security check di pesawat udarabersama petugas AVSEC.
18.	23/05/2025	GATE	Shift Pagi, melaksanakan shift di gate terminal Internasional.
<b>19.</b>	<b>24/05/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>
<b>20.</b>	<b>25/05/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>
21.	26/05/2025	GATE	Shift Siang, mempelajari sistem boarding di komputer
22.	27/05/2025	GATE	Shift Siang, mempelajari sistem boarding di komputer.
23.	28/05/2025	LOST LUGAGE	Shift Pagi, melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
24.	29/05/2025	LOST LUGAGE	Shift Pagi, melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
<b>25.</b>	<b>30/05/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>
<b>26.</b>	<b>31/05/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>
27.	01/06/2025	GATE	Shift Siang, mempelajari sistem boarding di komputer
28.	02/06/2025	GATE	Shift Siang, mempelajari sistem boarding di komputer
29.	03/06/2025	LOST LUGAGE	Shift Pagi, melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
30.	04/06/2025	LOST LUGAGE	Shift Pagi, melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
<b>31.</b>	<b>05/06/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>

<b>32.</b>	<b>06/06/2025</b>	-	<b>LIBUR DINAS</b>
33.	07/06/2025	GATE	Shift Siang, membantu mengarahkan penumpang masuk ke pesawat.
34.	08/06/2025	LOST LUGAGE	Shift Siang, melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
35.	09/06/2025	LOST LUGAGE	Shift Siang, melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
36.	10/06/2025	GATE	Shift Siang, membantu mengarahkan penumpang masuk ke pesawat.
<b>37.</b>	<b>11/06/2025</b>	-	<b>LIBUR DINAS</b>
<b>38.</b>	<b>12/06/2025</b>	-	<b>LIBUR DINAS</b>
39.	13/06/2025	COSTUMER SERVICE	Shift Siang, melihat proses pemesanan tiket pesawat oleh penumpang dan mempelajari system pemesanan tiket.
40.	14/06/2025	COUNTER CHECK-IN	Shift Siang, Membantu memberikan label bagasi tercatat.
41.	15/06/2025	GATE	Shift Pagi, membantu melaksanakan <i>sweeping</i> bagasi penumpang sebelum masuk ke pesawat.
42.	16/06/2025	GATE	Shift Pagi, membantu melaksanakan <i>sweeping</i> bagasi penumpang sebelum masuk ke pesawat.
<b>43.</b>	<b>17/06/2025</b>	-	<b>LIBUR DINAS</b>
<b>44.</b>	<b>18/06/2025</b>	-	<b>LIBUR DINAS</b>
45.	19/06/2025	GATE	Shift Siang, membantu melaksanakan <i>sweeping</i> bagasi penumpang sebelum masuk ke pesawat.
46.	20/06/2025	GATE	Shift Siang, membantu mengarahkan penumpang masuk ke pesawat.
47.	21/06/2025	LOST LUGAGE	Shift Pagi, membantu melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
48.	22/02/2025	LOST LUGAGE	Shift Pagi, membantu melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
<b>49.</b>	<b>23/02/2025</b>	-	<b>LIBUR DINAS</b>

<b>50.</b>	<b>24/02/2025</b>	<b>-</b>	<b>LIBUR DINAS</b>
51.	25/02/2025	LOST LUGAGE	Shift Siang, membantu melaksanakan penanganan bagasi penumpang.
52.	26/02/2025	COSTUMER SERVICE	Shift Siang, melihat proses pemesanan tiket pesawat oleh penumpang dan mempelajari system pemesanan tiket.
53.	27/02/2025	COUNTER CHECK-IN	Shift Pagi, Membantu memberikan label bagasi tercatat.
54.	28/02/2025	GATE	Shift Pagi, membantu melaksanakan <i>sweeping</i> bagasi penumpang sebelum masuk ke pesawat.

### 4.3 Permasalahan

Dalam industri penerbangan, keberhasilan operasional suatu maskapai tidak hanya bergantung pada aspek teknis penerbangan semata, melainkan juga pada manajemen logistik dan pengelolaan sumber daya yang baik, termasuk dalam hal pengelolaan stok barang. Barang-barang seperti perlengkapan kabin, seragam, alat pendukung layanan, serta perlengkapan darurat merupakan komponen penting yang harus tersedia dan terdata dengan baik agar operasional maskapai berjalan lancar dan sesuai standar pelayanan. Oleh karena itu, pencatatan pengambilan stok barang menjadi bagian yang sangat krusial dalam menjaga ketersediaan dan distribusi barang tersebut.

Secara ideal, proses pencatatan pengambilan stok barang pada lingkungan maskapai seharusnya dilakukan melalui sistem yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Minimal, pencatatan dilakukan melalui logbook fisik resmi yang disediakan khusus untuk tujuan tersebut, atau bahkan menggunakan sistem digital berbasis aplikasi atau spreadsheet. Sistem pencatatan yang baik tidak hanya memudahkan dalam hal penelusuran riwayat penggunaan barang, tetapi juga membantu dalam proses pelaporan, pengawasan, hingga evaluasi penggunaan barang secara berkala.

Namun berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di lingkungan kerja Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, ditemukan bahwa proses pencatatan pengambilan stok barang oleh para

pegawai masih dilakukan secara manual menggunakan kertas HVS biasa. Pencatatan tersebut tidak memiliki format baku, tidak dilakukan pada buku log khusus, sehingga belum memiliki sistem penyimpanan yang terpusat. Hal ini menimbulkan beberapa permasalahan, antara lain data yang dicatat menjadi kurang rapi, berisiko hilang atau rusak, sulit ditelusuri kembali, serta tidak terdokumentasi secara sistematis untuk keperluan monitoring dan audit internal.

Jika hal ini dibiarkan terus berlanjut, potensi kerugian operasional akan semakin besar, seperti terjadinya kekurangan stok akibat data yang tidak tercatat dengan baik, ketidaksesuaian antara stok fisik dan catatan, atau bahkan tuduhan penyalahgunaan barang tanpa bukti pencatatan yang sah. Selain itu, dalam industri penerbangan yang memiliki standar tinggi terhadap keselamatan dan keteraturan administrasi, praktik pencatatan seperti ini tentu belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku secara umum di sektor aviasi.

Fenomena ini tidak hanya terjadi secara lokal. Dalam konteks global, permasalahan pencatatan manual yang tidak terdokumentasi secara baik juga ditemukan dalam berbagai kasus, misalnya pada maskapai internasional yang mengalami kesulitan dalam transisi dari logbook manual ke sistem elektronik. Menurut IATA (International Air Transport Association), banyak maskapai yang masih menggunakan pencatatan manual mengalami kendala seperti data tidak akurat, sulit diakses, dan rawan hilang. Bahkan di beberapa kasus, hilangnya aviation logbook menyebabkan pilot harus melakukan rekonstruksi data jam terbang melalui bukti sekunder, yang tentu menyulitkan dan mengganggu proses sertifikasi.

Selain itu, regulasi dari organisasi penerbangan sipil seperti ICAO (*International Civil Aviation Organization*) menegaskan bahwa seluruh aktivitas operasional penting di lingkungan bandara dan maskapai harus dicatat secara resmi, baik dalam bentuk fisik maupun digital, agar dapat dilakukan penelusuran kembali apabila dibutuhkan oleh otoritas. Dengan kata lain, ketiadaan logbook resmi dalam proses penting seperti pengambilan stok barang menunjukkan adanya celah dalam sistem dokumentasi yang bisa berdampak serius bagi citra dan integritas operasional maskapai.



Maka perlu dilakukan kajian dan implementasi pencatatan logbook yang lebih baik dan sistematis di lingkungan Citilink, khususnya di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Implementasi logbook ini diharapkan dapat meningkatkan keteraturan administrasi, akurasi data, dan meminimalkan risiko kehilangan informasi yang berkaitan dengan pengambilan stok barang.

Tgl	Uraian	QTY	Signature/Initials
17 Mei 25	F02 2	Panti	
18 Mei 2025	Bongkang 4	Johan	
18 Mei 2025	Bongkang 5	Johan	
18 Mei 2025	Gas 1	Johan	
18 Mei 2025	Bongkang 2	Ahmad	
19 Mei 2025	Keros 1	Ahmad	
22 Mei 2025	Gas 4	Johan	
22 Mei 2025	Bongkang 1	Johan	
22 Mei 2025	Gas 1	Johan	
23 Mei 2025	Bongkang 4	Johan	
23 Mei 2025	Bongkang 3	Johan	
23 Mei 2025	Label Dorside 1	Johan	
24 Mei 2025	Bongkang 2	Fera	
24 Mei 2025	Label Group	Maga	
24 Mei 2025	Boarding Pass 2	Johan	
24 Mei 2025	Label Group 3	Chandra	
25 Mei 2025	BP terkul 3	Dwi	
25 Mei 2025	Keros 2	Ahmad	
25 Mei 2025	Bongkang 3	Johan	
6 Juni	Label tag 2	Dwi	

Gambar 4.2 Dokumentasi Pengambilan Logistik

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Permasalahan utama yang ditemukan selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) di lingkungan kerja Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah belum adanya sistem pencatatan yang rapi dan terstruktur dalam proses pengambilan stok barang. Proses pencatatan yang dilakukan selama ini hanya menggunakan kertas HVS biasa tanpa format baku. Hal ini menimbulkan berbagai risiko, seperti catatan yang mudah tercecer, sulit ditelusuri kembali, tidak terdokumentasi secara baik, dan tidak dapat digunakan secara optimal untuk keperluan pelaporan atau audit.

Sebagai bentuk penyelesaian dari permasalahan tersebut, pendekatan yang diusulkan adalah dengan mengimplementasikan logbook fisik resmi yang dikhususkan untuk pencatatan pengambilan stok barang oleh pegawai. Logbook ini bersifat sederhana, namun memiliki sistem pencatatan yang lebih tertata, sehingga mampu mengurangi risiko-risiko yang ada pada sistem pencatatan sebelumnya.

Logbook fisik ini dirancang dalam bentuk buku besar (*ledger book*) yang disediakan oleh bagian logistik atau gudang Citilink. Di dalamnya disusun format pencatatan baku yang mencakup beberapa komponen penting, seperti:

1. Hari & Tanggal pengambilan barang
2. Waktu pengambilan barang
3. Nama pegawai yang mengambil barang
4. Nama barang yang diambil
5. Jumlah barang
6. Tanda tangan pegawai peminjam

Dengan adanya format tersebut, setiap aktivitas pengambilan barang dapat terdokumentasi dengan baik. Catatan menjadi lebih seragam dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, informasi yang tercatat juga memudahkan proses rekapitulasi stok dan pelaporan bulanan karena data sudah tersusun rapi.

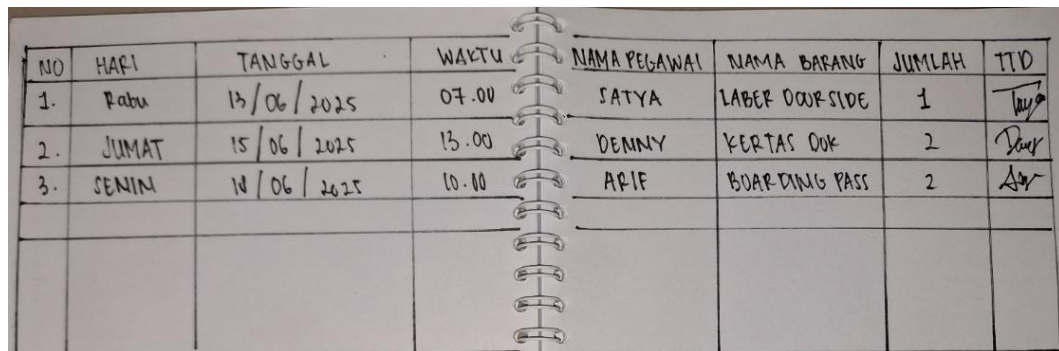
Implementasi logbook fisik ini memiliki beberapa keunggulan. Pertama, dari segi biaya, logbook fisik jauh lebih ekonomis dibandingkan membangun sistem digital. Kedua, logbook tidak memerlukan pelatihan teknis atau pemahaman khusus dari pegawai, karena formatnya sederhana dan mudah diisi. Ketiga, logbook fisik dapat langsung diakses dan digunakan kapan pun dibutuhkan, tanpa bergantung pada perangkat teknologi atau koneksi internet.

Namun demikian, agar logbook ini benar-benar efektif, perlu adanya komitmen dari seluruh pihak yang terlibat, khususnya petugas gudang dan pegawai operasional, untuk mengisi logbook secara konsisten dan akurat. Dalam implementasinya, juga dapat disediakan instruksi singkat di bagian depan logbook mengenai cara pengisian yang benar, sehingga pengguna logbook memiliki acuan yang jelas.

Sebagai bagian dari penyelesaian, disarankan pula agar logbook tersebut disimpan di tempat khusus yang mudah diakses namun aman dari risiko kerusakan atau kehilangan, misalnya di laci yang terkunci atau ruang admin gudang. Selain itu, logbook dapat diberi nomor halaman dan stempel resmi untuk menjamin keabsahan catatan serta mencegah adanya penggantian atau manipulasi data.

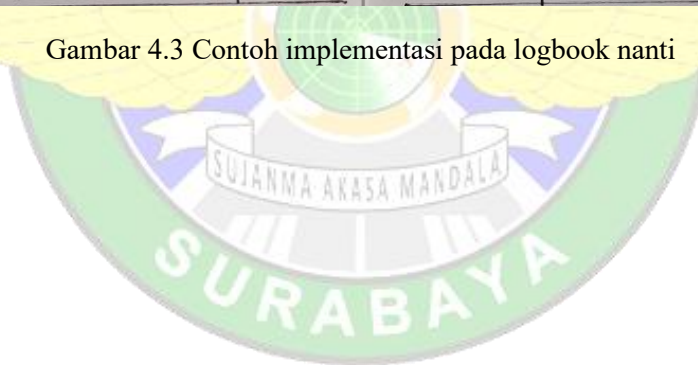
Tabel 4.3 Contoh Format Logbook Pengambilan Logistik

NO	HARI	TANGGAL	WAKTU	NAMA PEGAWAI	NAMA BARANG	JUMLAH	TTD
1.	RABU	13/06/2025	07.00	SATYA	LABEL DOORSIDE	1	
2.	JUMAT	15/06/2025	13.00	DENY	KERTAS DOK	2	
3.	SENIN	18/02/2025	10.00	ARIF	BOARDING PASS	2	



NO	HARI	TANGGAL	WAKTU	NAMA PEGAWAI	NAMA BARANG	JUMLAH	TTD
1.	Rabu	13/06/2025	07.00	SATYA	LABEL DOORSIDE	1	<i>Satya</i>
2.	JUMAT	15/06/2025	13.00	DENNY	KERTAS DOK	2	<i>Denny</i>
3.	SENIN	18/06/2025	10.00	ARIF	BOARDING PASS	2	<i>Arif</i>

Gambar 4.3 Contoh implementasi pada logbook nanti



## **BAB 5**

### **KESIMPULAN & SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 4**

Berdasarkan pelaksanaan OJT, ditemukan bahwa pencatatan pengambilan stok barang di Citilink Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai masih dilakukan secara manual menggunakan kertas HVS tanpa format yang baku. Hal ini menimbulkan risiko kehilangan data dan pencatatan yang kurang rapi.

Sebagai solusi, diusulkan penggunaan logbook fisik resmi dengan format terstruktur yang didalamnya disusun format pencatatan baku yang mencakup beberapa komponen penting, seperti, Hari & Tanggal pengambilan barang, Waktu pengambilan barang, Nama pegawai yang mengambil barang, Nama barang yang diambil, Jumlah barang, serta Tanda tangan pegawai peminjam, agar pencatatan lebih tertib, mudah ditelusuri, dan dapat dipertanggungjawabkan. Logbook ini menjadi langkah sederhana namun efektif untuk meningkatkan pengelolaan stok barang secara administratif.

##### **5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On The Job Training**

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah mengikuti program On the Job Training (OJT), yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum masing-masing Program Studi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya, baik di bandar udara maupun di perusahaan yang relevan dengan bidang keahlian taruna.

Program OJT juga merupakan bagian dari pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Melalui kegiatan ini, taruna dapat memperluas wawasan serta memahami ruang lingkup pekerjaan di bidangnya secara lebih mendalam. Selain itu, OJT bertujuan untuk membentuk individu yang kompeten dan siap bersaing dengan mengantongi sertifikat keahlian yang diakui secara nasional maupun internasional.

Pelaksanaan OJT ini memberikan pengalaman yang sangat berharga. Selama melaksanakan OJT di PT Citilink Indonesia Station Denpasar, seluruh

personel menunjukkan responsivitas tinggi terhadap keluhan maupun pertanyaan yang muncul terkait pelaksanaan kegiatan. Penjelasan yang diberikan pun sesuai dengan materi yang telah kami pelajari di perkuliahan, sehingga mengurangi risiko kesalahpahaman dalam praktik. Para pegawai dan staf juga sangat kooperatif dalam membimbing serta membantu saya memahami proses kerja di lingkungan maskapai penerbangan.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Terhadap Bab 4**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, penulis menyarankan agar Citilink segera menerapkan pengadaan logbook fisik resmi sebagai media pencatatan pengambilan stok barang secara tertib dan konsisten. Logbook tersebut perlu memiliki format baku yang mencantumkan informasi penting seperti tanggal, jenis barang, jumlah, serta tanda tangan petugas yang terlibat, guna memastikan kelengkapan dan keakuratan data.

Selain itu, diperlukan koordinasi yang intensif antara petugas gudang dan pengguna barang untuk menjamin setiap transaksi dicatat dengan benar. Dengan sistem pencatatan yang lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik ini, pengelolaan stok barang di Citilink akan menjadi lebih efisien, rapi, mudah dilacak, dan dapat dipertanggungjawabkan. Langkah ini penting untuk mendukung tata kelola operasional yang lebih profesional serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam distribusi barang.

### **5.2.2 Saran Untuk Pelaksana OJT**

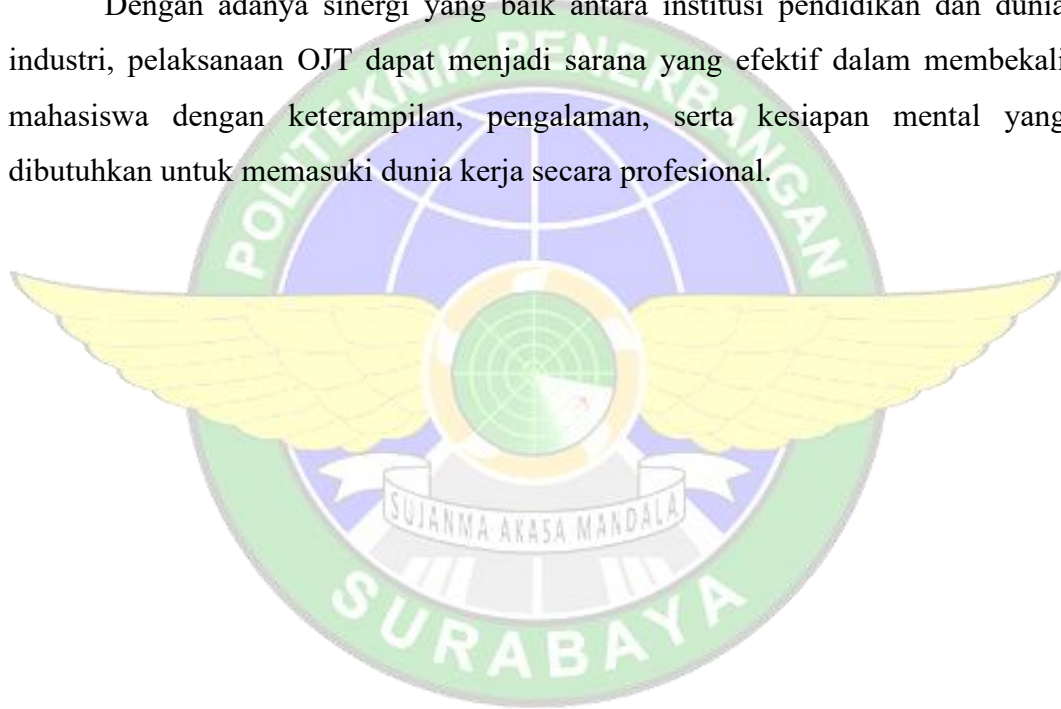
Selama menjalani kegiatan On the Job Training (OJT) di maskapai Citilink, saya memperoleh banyak pengalaman serta wawasan baru mengenai dunia kerja, khususnya dalam sektor industri penerbangan. Berdasarkan hasil observasi dan keterlibatan langsung di lapangan, saya memberikan beberapa saran guna peningkatan kualitas pelaksanaan OJT di masa mendatang. Salah satunya adalah perlunya peningkatan dalam hal pembekalan awal, pendampingan selama kegiatan, serta penempatan peserta OJT pada unit kerja yang sesuai dengan bidang keahliannya. Pemberian pemahaman teori yang memadai serta penjelasan mengenai tugas-tugas praktis sebelum pelaksanaan OJT sangat penting untuk



membantu mahasiswa atau taruna beradaptasi lebih cepat dan memahami tanggung jawab yang diemban.

Selain itu, disarankan agar pihak kampus dan maskapai memperkuat koordinasi dan komunikasi baik sebelum maupun selama pelaksanaan OJT. Peserta perlu memperoleh arahan yang jelas terkait etika kerja, alur operasional, serta kemungkinan hambatan yang mungkin dihadapi di lingkungan kerja. Di sisi lain, maskapai juga diharapkan memberikan ruang yang lebih besar kepada mahasiswa untuk terlibat langsung dalam aktivitas operasional, sehingga pengalaman yang diperoleh tidak hanya bersifat teoritis, melainkan benar-benar mencerminkan situasi kerja yang sesungguhnya.

Dengan adanya sinergi yang baik antara institusi pendidikan dan dunia industri, pelaksanaan OJT dapat menjadi sarana yang efektif dalam membekali mahasiswa dengan keterampilan, pengalaman, serta kesiapan mental yang dibutuhkan untuk memasuki dunia kerja secara profesional.



## DAFTAR PUSTAKA

- Admin LinovHR. (2024). *On The Job Training (OJT): Pengertian, Tipe, dan Tujuannya*. LinovHR. <https://www.linovhr.com/kenali-tipe-ojt/>
- Aji, P. Y. (2024). *PENANGANAN BAGASI UNIT LOST AND FOUND DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI*. 6(1), 1–5. <https://doi.org/10.56521/jgh.v6i01>
- Alfajari Nur Alfi. (2021). *MAKALAH BANDAR UDARA “CHECK IN COUNTER.”* Scribd. <https://www.scribd.com/document/539578679/MAKALAH-BANDAR-UDARA-Check-in-Counter>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (1999). SKEP 347/XII/99 Standar Rancang Bangunan dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara. *Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*, 1–234.
- Gaus, A., & Darwis, M. (2013). Analisa Kebutuhan Terminal Penumpang Pada Bandar Udara Buli. *Jurnal SIPILsains*, 3(5), 11–22.
- Laurentia, W. (2015). *ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN BATIK AIR*. 2013(Lcc), 118–132.
- Menteri Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan PM 77 Tahun 2015 Tentang 2015 Tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara. *PM 77 Perhubungan*, 2015, 12.
- Menteri Perhubungan. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan PM PerHub RI No.39 tahun 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019*, 1–45. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669-peraturan-menteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masa-angkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download>
- Ningrum, K. N. A. (2023). Analisa Penanganan Fasilitas Penumpang Unit Boarding Gate di Maskapai Citilink Bandar Udara Juanda Surabaya. *Student Research Journal*, 1(4), 428–438. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4>
- Paaïs, M. W. (2019). Analisis Kapasitas Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Di Jayapura. *Prosiding Seminar Intelektual Muda*, 1(1), 290–294. <https://doi.org/10.25105/psia.v1i1.5963>
- Perhubungan, M. (2020). PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 185 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI. *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*, 13.
- PT Angkasa Pura Indonesia. (2024). *Informasi & Profil Bandara*. <http://www.injourneyairports.id/>
- Rahayu, Y. S. (2016). Strategi Komunikasi Pelayanan Customer Service Kepada

Penumpang Wisatawan Asing Dan Domestik Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. *ISSN: 2460-1454 Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan, Vol.3, No.(1)*, 1–10.

Subroto Ziyen, N. A. (2023). Analisis Kinerja Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal of Management and Social Sciences, 1(1)*, 65–76. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i1.74>

Wikipedia. (2025). *Informasi*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Informasi>



## LAMPIRAN 1

### A. Jadwal *Shift* OJT di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

NO	NAMA	Mei											JUNI																												JULI														
		16	17	#	19	#	21	#	24	#	26	#	29	#	1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	1	2	3	4												
A																																																							
1	ALMAS GHINA M	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
2	FELICIA WINY	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
3	ABI ISTA KHALFANI K	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
4	DANDY AUZAN F	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
5	FAISHAL ZAIDAN T	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
6	FITRA FAKHRIZAL L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
7	PASKALIS MONOKA A	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
8	GILANG RAMADHAN	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
B																																																							
1	PUTU RISTA RATNA S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P				
2	SONNA R E TAMBA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P				
3	ADAMAKNA SEPTIA M	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P				
4	I MADE DENY T	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P				
5	I WAYAN SATYA P	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P				
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P				
7	EFFITA DHISTYARA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P				
8	LUH GEDE SRI M	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P				
C																																																							
1	NI LUH PUTU PRAMESTHI	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P
2	NI LUH SILVIA S	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P
3	ADELA KISMATUR	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P
4	FERRY ARDIANSAH S	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P
5	ADRISTA YAFRI A	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P
6	IDA BAGUS GEDE J M	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P
7	YOSHUA AGUNG P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P
8	TJOKORDA DARMA PUTRA A K	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P

#### KETERANGAN

P	=	PAGI (05.00 - 4.00 WITA)
S	=	SIANG (14.00 – 23.00 WITA)
	=	LIBUR

### B. Foto Pas Bandara


**OTORITAS BANDARA WILAYAH IV**

**BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**A B K**  
 SATYA PRAMUDITA I WYN  
 CITILINK  
**06 Jul 2025**

A.CTV.04.DPS.000223



## LAMPIRAN 2

### A. Dokumentasi Kegiatan Pelaksanaan OJT



Melaksanakan pembagian kompensasi delay berupa SOG di gate



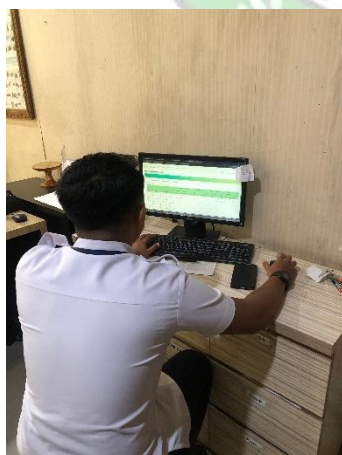
Melaksanakan pengecekan bagasi kembali pada penumpang.



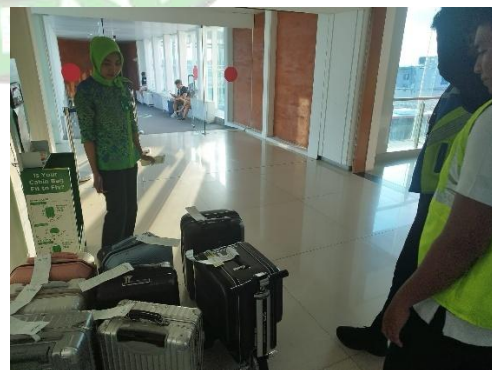
Melakukan Security check Bersama avsec di pesawat



Membantu melaksanakan pengawasan di LL terminal internasional



Memasukkan waktu fibag & labag di sistem LL

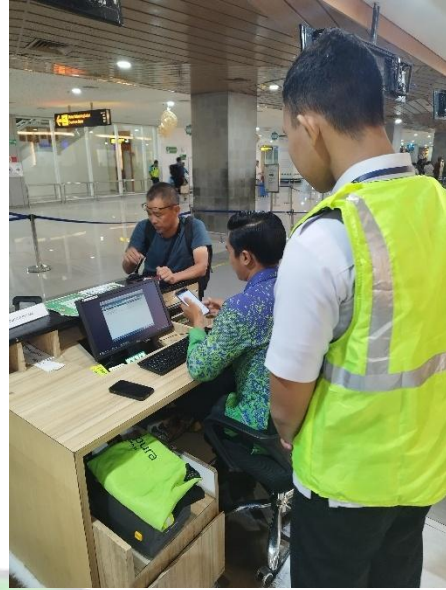


Melakukan pengecekan bagasi penumpang yang melebihi ketentuan berat untuk cabin.





Mempelajari sistem penjualan dan pembelian tiket di customer service.



Mempelajari sistem proses check-in penumpang.

