

**DIGITALISASI SISTEM *LOGBOOK* PENGAMBILAN  
LOGISTIK DI PT. CITILINK INDONESIA BERBASIS  
*GOOGLE FORM* DI BANDAR UDARA I GUSTI  
NGURAH RAI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**  
**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



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

**DIGITALISASI SISTEM *LOGBOOK* PENGAMBILAN  
LOGISTIK DI PT. CITILINK INDONESIA BERBASIS  
*GOOGLE FORM* DI BANDAR UDARA I GUSTI  
NGURAH RAI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**  
**Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



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

## LEMBAR PERSETUJUAN

DIGITALISASI SISTEM LOGBOOK PENGAMBILAN LOGistik DI PT.  
CITILINK INDONESIA BERBASIS GOOGLE FORM DI BANDARA I  
GUSTI NGURAH RAI

Oleh :

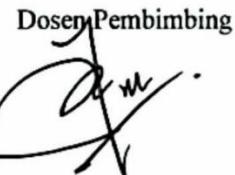
FERRY ARDIANSAH SULISTYO  
NIT. 30622059

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

Disetujui oleh:

Supervisor  


KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.  
NIP. 303302

Dosen/Pembimbing  


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

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

  
KADEK MEGA HARTAWAN  
NIP. 301731

## HALAMAN PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua



HENDY SAPTO DWINANTO  
NIP. 300252

Sekertaris



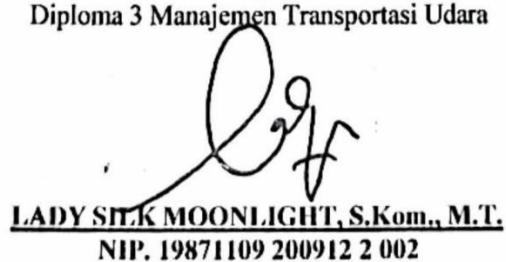
FATHURRAHIM  
NIP. 301125

Anggota



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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai selama kurang lebih 2 bulan dari tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan tanggal 4 Juli 2025.

Praktek kerja lapangan atau *On The Job Training* ini adalah gambaran sesungguhnya kondisi kerja lapangan dan pengaplikasian langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah didapatkan dan dipelajari selama mengikuti pendidikan di kelas maupun di laboratorium secara teori maupun praktek.

*On The Job Training* ini juga dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan kelulusan pada program pendidikan D.III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Penulis juga banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru di dunia penerbangan terutama dibidang manajemen transportasi udara.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu dan membimbing selama penyusunan laporan ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis sehingga sampai pada titik ini.
2. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT.Citilink Indonesia.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku *Station Manager* PT.Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S, Kom,MT selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
6. Bapak M. Jatayu, A.Md.Tr.U., selaku Dosen Pembimbing Penulisan *On The Job Training* (OJT)
7. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training* (OJT) PT.Citilink Indonesia *Station* Denpasar.
8. Seluruh staf dan karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan *On The Job Training* (OJT) dan menyelesaikan laporan ini.
9. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Politeknik Penerbangan Surabaya.
10. Rekan – rekan OJT dari Politeknik Penerbangan Surabaya yang saling mendukung selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT).

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

Badung, 25 Juni 2025

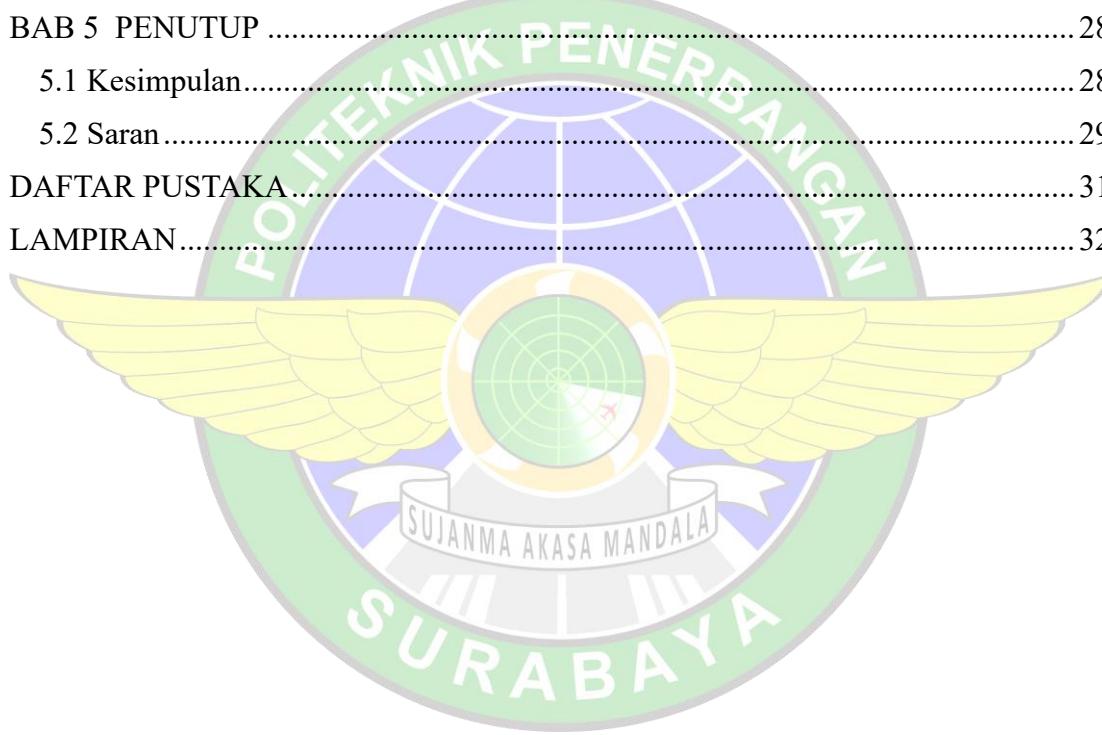
Ferry Ardiansah Sulistyo



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan OJT .....	3
BAB 2 PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT).....	5
2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia.....	5
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	6
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia .....	8
2.4 Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia .....	9
2.4.1 Visi PT.Citilink Indonesia.....	9
2.4.2 Misi PT.Citilink Indonesia.....	10
2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT.Citilink Indonesia.....	10
2.6 Makna Logo Perusahaan PT.Citilink Indonesia .....	11
2.7 Struktur Organisasi PT.Citilink Indonesia <i>Station Denpasar</i> .....	13
2.8 Jadwal Penerbangan PT.Citilink Station Denpasar .....	14
2.8.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Station Denpasar .....	14
2.8.2 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia Station Denpasar.....	15
2.9 Jenis Armada yang Digunakan .....	16
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	17
3.1 Bandar Udara.....	17
3.2 Maskapai Penerbangan.....	18
3.3 Pengelolaan Data Penerbangan .....	19
3.4 <i>Logbook</i> .....	19

BAB 4 PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT) .....	20
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	20
4.1.1 <i>Check-In Counter</i> .....	20
4.1.2 Customer Service.....	21
4.1.3 Gate (Boarding Gate).....	22
4.1.4 <i>Lost Luggage (Lost and Found)</i> .....	23
4.2 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training (OJT) .....	24
4.3 Permasalahan .....	24
4.4 Penyelesaian Masalah.....	26
BAB 5 PENUTUP .....	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Saran .....	29
DAFTAR PUSTAKA .....	31
LAMPIRAN .....	32



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia .....	11
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Citilink Station Denpasar.....	13
Gambar 4.1 Jadwal On The Job Training (OJT) .....	24
Gambar 4.2 Logbook Pengambilan Logistik .....	25
Gambar 4.3 Formulir Digital Pengambilan Logistik .....	27



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Data Umum PT Citilink Indonesia .....	8
Tabel 2.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Station Denpasar .....	14
Tabel 2.3 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia Station Denpasar .....	15



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan kewajiban bagi peserta OJT Program Studi Manajemen Transportasi Udara, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan. OJT merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu OJT mendorong peserta untuk menjadi individual kompeten dari berbagai pengalaman baik pekerjaan maupun bermasyarakat

*On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu metode pelatihan kerja yang efektif untuk meningkatkan keterampilan dan pengalaman karyawan secara langsung di tempat kerja. *On The Job Training* (OJT) memberikan kesempatan kepada taruna untuk belajar sambil bekerja di lingkungan nyata, sehingga mereka dapat memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaan secara praktis. Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dan siap pakai menjadi prioritas bagi banyak organisasi. Program ini menjadi solusi karena memberikan pelatihan berbasis praktik, berbeda dengan pembelajaran di kelas yang cenderung bersifat teoritis. Melalui *On The Job Training* (OJT) , taruna tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga memahami budaya kerja, pola komunikasi, serta tantangan yang dihadapi di tempat kerja.

Bagi perusahaan penerbangan, program ini berperan penting dalam memastikan ketersediaan tenaga kerja yang terampil dan siap pakai. Program ini juga membantu perusahaan mengidentifikasi potensi individu yang dapat dikembangkan lebih lanjut, sekaligus mengurangi risiko kesalahan operasional akibat kurangnya pengalaman. Dengan begitu, *On The Job Training* (OJT) menjadi salah satu strategi utama dalam menciptakan ekosistem penerbangan yang aman, efisien, dan berdaya saing global.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan Pendidikan professional diploma dibidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai Lembaga Pendidikan dan / atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang professional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait. Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan tranportasi udara, *On the Job Training* dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasikan teori yang didapat di kelas didalam kegiatan *On the Job Training*. Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari 3 permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan tranportasi udara. *On the Job Training* dapat didefinisikan sebagai

latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasikan teori yang didapat di kelas didalam kegiatan *On the Job Training*.

Melalui OJT diharapkan para peserta didik dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. Dari *On the Job Training* menjadikan para taruna manajemen transportasi udara untuk mempersiapkan diri menjadi manager yang handal dan bertanggung jawab dalam bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

## 1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan OJT

Adapun maksud dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir Pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional maupun internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan On the Job Training (OJT) dan Tugas Akhir
5. Untuk melatih kerja sama taruna dengan personil atau unit-unit yang ada. Sehingga tercipta suasana teamwork serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

Adapun manfaat dalam pelaksanaan On The Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat On the Job Training (OJT).
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga lainnya.
4. Mengetahui atau melihat langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat On the Job Training (OJT).



## **BAB 2**

### **PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)**

#### **2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia**

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

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

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2024 Citilink telah melayani lebih 8 dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Kertajati, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura,

Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, dan Australia. Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan,

Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT *Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *Trip Advisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience* (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya. Citilink Indonesia senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangan baik dari pre-flight, in-flight hingga post flight dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah diterapkan oleh pemerintah untuk memastikan keseluruhan penerbangan dapat berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

## 2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

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

Pada awalnya, Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaats (Departemen Pekerjaan Umum di era tersebut). Landasan pacu berupa airstrip sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di Desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan airstrip ini sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, bandara ini sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke*

*Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) atau *Royal Netherlands Indies Airways* mendarat secara rutin di *South Bali* atau *Bali Selatan* yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1942, *South Bali Airstrip* di bom oleh Tentara Jepang yang kemudian dikuasai untuk mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. Airstrip yang rusak akibat pengeboman kemudian diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan *Pear Still Plate* atau sistem plat baja.

Lima tahun kemudian, 1942-1947, airstrip mengalami perubahan panjang landas pacu menjadi 1.2 kilometer dari yang awalnya hanya sepanjang 700 meter. Setelah Perang Dunia II, bandar udara ini mengalami perbaikan dan pengembangan. Pada tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan transceiver kode morse. Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landasan pacu ke arah barat yang semula sepanjang 1.2 km menjadi 2.7 km dengan overrun  $2 \times 100$  meter. Proyek yang berlangsung pada tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban. Proses reklamasi pantai sejauh 1.5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari-Tabanan.

Seiring dengan selesainya temporary terminal dan runway pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946. Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan nama dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (*Bali International Airport Ngurah Rai*) untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai yang merupakan seorang pahlawan nasional Bali yang gugur dalam perang melawan Belanda pada tahun 1946. Pada tahun 1963, bandar udara ini mengalami kerusakan akibat letusan Gunung Agung. Namun, perbaikan dilakukan dan bandar udara kembali beroperasi.

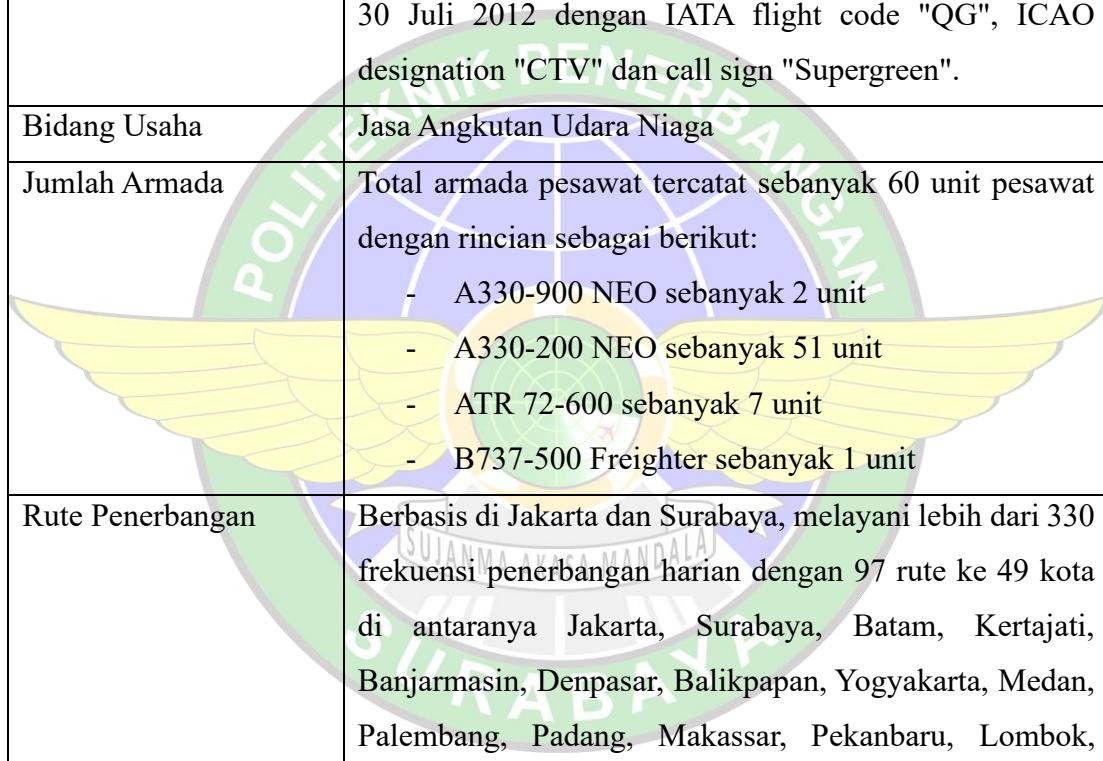
Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialih fungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal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

### 2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

Adapun data umum dari PT.Citilink Indonesia adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Data Umum PT.Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT.Citilink Indonesia
Didirikan	6 Januari 2009
Dasar Hukum Pendirian	PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU 14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC (Airline Operator Certificate) Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13



	Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	<p>Total armada pesawat tercatat sebanyak 60 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A330-900 NEO sebanyak 2 unit</li> <li>- A330-200 NEO sebanyak 51 unit</li> <li>- ATR 72-600 sebanyak 7 unit</li> <li>- B737-500 Freighter sebanyak 1 unit</li> </ul>
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Kertajati, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, dan Australia.

## 2.4 Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia

### 2.4.1 Visi PT.Citilink Indonesia

*"World class LCC (Low Cost Carrier) with sustained profitability most admired employer in Indonesia"* yang artinya "Menjadi sebuah maskapai

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

#### **2.4.2 Misi PT.Citilink Indonesia**

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

#### **2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT.Citilink Indonesia**

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

- 
1. Nilai perusahaan BUMN secara umum yakni AKHLAK yang berarti:
    - 1) Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
    - 2) Kompeten, yakni perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
    - 3) Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
    - 4) Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
    - 5) Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
    - 6) Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerjasama yang strategis.
  2. Adapun nilai-nilai perusahaan PT Citilink Indonesia adalah “Simple – Prompt – Polite” yang artinya “Sederhana – Ringkas – Sopan.”
    - 1) Simple atau sederhana, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan

mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif Adaptif-Mudah).

2) Prompt, yaitu menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas (Proaktif Integritas-Solusi) dengan penyesuaian Adaptif, Amanah, dan Kompeten.

3) Polite, yaitu menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik (Menghargai-Empati-Semangat memberikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang Harmonis, Loyal, dan Kompeten.

### 3. The 3 Pillars :

- 1) Solution Minded
- 2) Customer Oriented
- 3) Teamwoek

4) Skiller/Well-Trained

The most Hassle-Free Airline (for) our Customer :

- 1) Customer Delight
- 2) Most Admirer Company
- 3) Highly Engaged Supergreener's

### 2.6 Makna Logo Perusahaan PT.Citilink Indonesia

Logo pada Perusahaan citilink memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen, Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau seperti pada gambar dibawah ini.

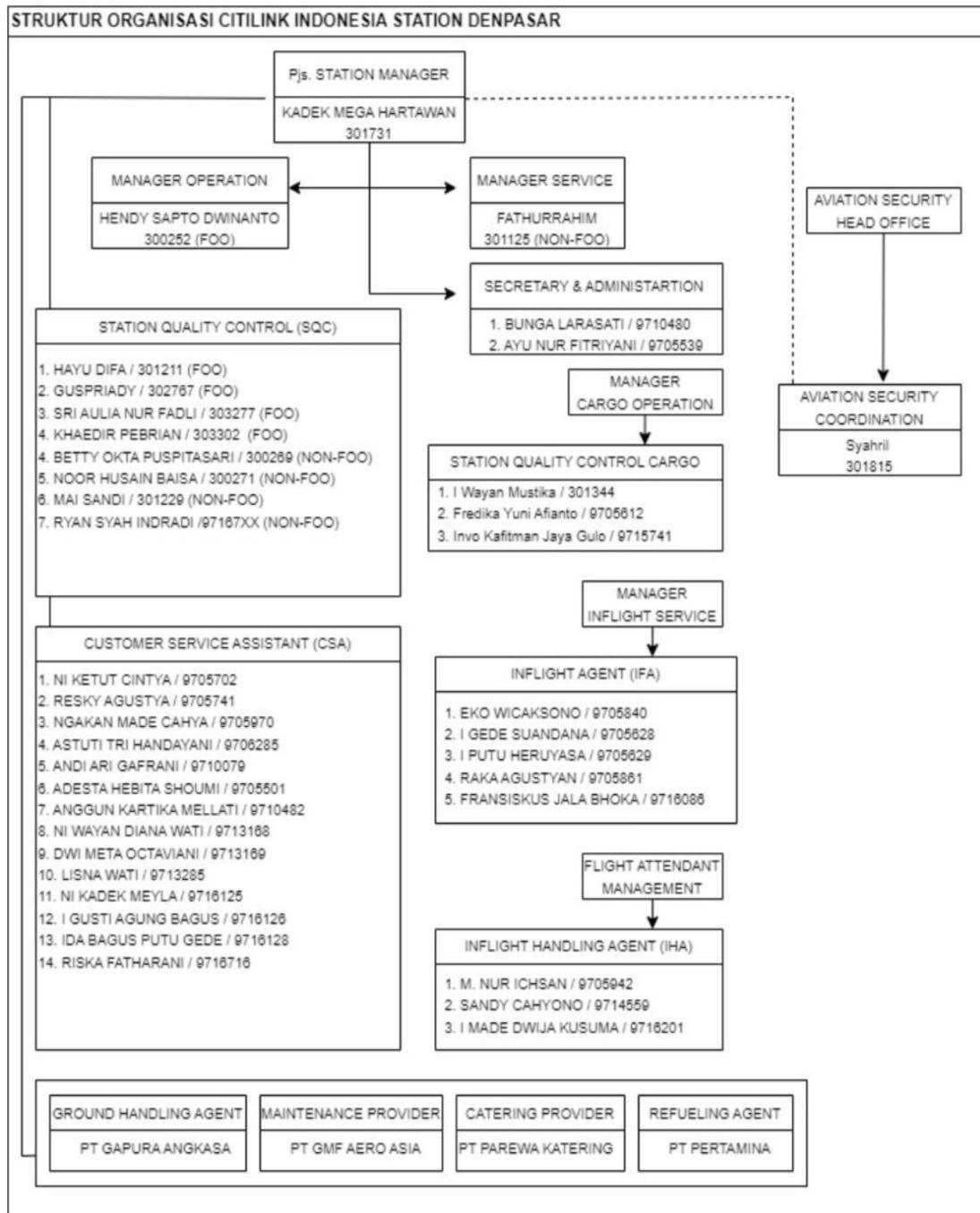


Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (Simple), ringkas (Prompt) dan sopan (Polite). Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen. Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

## 2.7 Struktur Organisasi PT.Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Station Denpasar

## 2.8 Jadwal Penerbangan PT.Citilink Station Denpasar

### 2.8.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Station Denpasar

Tabel 2.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Station Denpasar

No	<i>Arrival From</i>	<i>Flight Number</i>	STA (UTC)	STA (WITA)
1.	UPG	QG-383	22:50	06:50
2.	CGK	QG-680	00:05	08:05
3.	BPN	GQ-444	01:55	09:55
4.	CGK	QG-682	02:55	10:55
5.	PER	QG-555	03:30	11:30
6.	LOP	QG-1671	03:35	13:45
7.	SUB	QG-698	03:35	13:45
8.	DIL	QG-501	06:10	14:10
9.	CGK	QG-686	06:35	14:35
10.	SUB	QG-668	07:20	15:20
11.	LOP	QG-1673	08:35	16:35
12.	KJT	QG-825	10:10	18:10
13.	CGK	QG-688	10:30	18:30
14.	HLP	QG-194	11:45	19:45
15.	CGK	QG-684	02:00	22:00
16.	CGK	QG-660	02:05	22:05
17.	SUB	QG-662	02:55	22:55
18.	SUB	QG-694	03:25	23:25
19.	CGK	QG-666	03:30	23:30

### 2.8.2 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia Station Denpasar

Tabel 2.3 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia Station Denpasar

No	<i>Departure To</i>	<i>Flight Number</i>	STD (UTC)	STD \(WITA)
1.	SUB	QG-661	23:05	07:05
2.	CGK	QG-663	23:30	07:30
3.	DIL	GQ-500	01:30	09:30
4.	BPN	QG-445	02:45	10:45
5.	KJT	QG-822	03:35	11:35
6.	LOP	QG-1670	03:35	11:35
7.	CGK	QG-667	04:15	12:15
8.	LOP	QG-1670	06:25	14:25
9.	SUB	QG-699	06:30	14:30
10.	CGK	QG-685	06:50	14:50
11.	CGK	QG-683	07:35	15:35
12.	HLP	QG-195	08:00	16:00
13.	CGK	QG-693	08:50	16:50
14.	SUB	QG-669	19:15	17:15
15.	CGK	QG-687	11:05	19:05
16.	HLP	QG-197	11:15	19:15
17.	UPG	QG-342	13:00	21:00
18.	SUB	QG-695	13:15	21:15
19.	CGK	QG-691	13:40	21:40
20	PER	QG-554	15:00	23:00
21	CGK	QG-689	15:25	23:25

## 2.9 Jenis Armada yang Digunakan

Jenis armada yang digunakan PT.Citilink Indonesia, antara lain :

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

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



## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Bandar Udara**

Peraturan Menteri Perhubungan PR 21 Tahun 2023 menyebutkan bahwa Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat Pesawat Terbang 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 adalah suatu tempat atau area yang memiliki fasilitas dan peralatan untuk menampung kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat terbang beserta penumpang dan barang yang diangkutnya. Bandar udara merupakan pintu gerbang untuk menghubungkan pusat-pusat perekonomian, wisata, dan pusat-pusat pemerintahan. Untuk menghubungkan tempat-tempat tersebut dipergunakan sarana transportasi antara lain pesawat terbang.

Di dalam UU no.1 tahun 2009 tentang penerbangan, menyebutkan jenis bandar udara, yaitu:

1. Bandar Udara Umum adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
2. Bandar Udara Khusus adalah bandar udara yang hanya digunakan untuk melayani kepentingan sendiri untuk menunjang kegiatan usaha pokoknya.
3. Bandar Udara Domestik adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri.
4. Bandar Udara Internasional adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri.
5. Bandar Udara Pengumpul (hub) adalah bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai bandar udara yang melayani penumpang dan/atau kargo dalam jumlah besar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi secara nasional atau berbagai provinsi.

6. Bandar Udara Pengumpulan (spoke) adalah bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan dan mempengaruhi perkembangan ekonomi terbatas.
7. Bandar udara domestik yang definisikan sebagai bandar udara yang melayani penerbangan komersial di dalam negeri.
8. Bandar udara internasional yang didefinisikan sebagai bandar udara yang melayani penerbangan komersial ke luar negeri.

### 3.2 Maskapai Penerbangan

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

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

nasional di Indonesia adalah Citilink Indonesia, yang didirikan pada 6 Januari 2009 di Jakarta.

### **3.3 Pengelolaan Data Penerbangan**

Pengelolaan data adalah proses perencanaan, pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, serta distribusi informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Pengelolaan data bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan akurat, dapat diakses dengan mudah, serta aman dari kehilangan atau penyalahgunaan, Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Dalam dunia penerbangan, pengelolaan data sangat penting untuk mengevaluasi dan menentukan operasional harian suatu unit kerja. Pengelolaan data bisa juga digunakan sebagai refrensi dari pimpinan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada satuan kerjanya.

Pengelolaan data penerbangan adalah proses pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan dan penyebaran informasi yang berkaitan dengan penerbangan secara sistematis. Data ini mencakup berbagai aspek, antara lain :

1. Data Operasional Penerbangan, meliputi jadwal penerbangan, informasi pesawat, rute penerbangan, data cuaca, dan informasi navigasi.
2. Data Penumpang, meliputi informasi pribadi penumpang, data pemesanan tiket, dan preferensi penumpang.
3. Data Kargo, meiputi informasi pengiriman barang, jenis barang, berat, dan tujuan pengiriman.

### **3.4 Logbook**

*Logbook* adalah catatan atau bisa disebut rekaman setiap kegiatan yang dilakukan dalam ruang lingkup pekerjaan, sehingga bisa dijadikan pertanggung jawaban bila suatu saat diperlukan untuk melihat apa saja kegiatan yang pernah terjadi sebelumnya. *Logbook* merupakan suatu catatan sistematik harian yang berisi aktivitas-aktivitas, peristiwa dan kejadian yang dilakukan pada lingkungan pekerjaan (Yogaswara, M.R., Sukma, M.M., & Adinegara, K.I., 2023). *Logbook* adalah catatan resmi yang digunakan untuk mendokumentasikan aktivitas operasional dalam suatu organisasi atau instansi didunia penerbangan.

*Logbook* dalam industri penerbangan berfungsi sebagai alat pencatatan yang mencatat berbagai kegiatan penting seperti jadwal operasional, laporan kejadian, serta catatan perawatan fasilitas bandara. *Logbook* menjadi referensi utama bagi manajemen dalam mengevaluasi dan mengontrol operasional harian suatu unit kerja, termasuk di unit Terminal, Hygien, dan Sanitasi. *Logbook* merupakan dokumen yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Suardani, N. L. K., & Kresnadewi, N. L. G. A., 2024).

## **BAB 4**

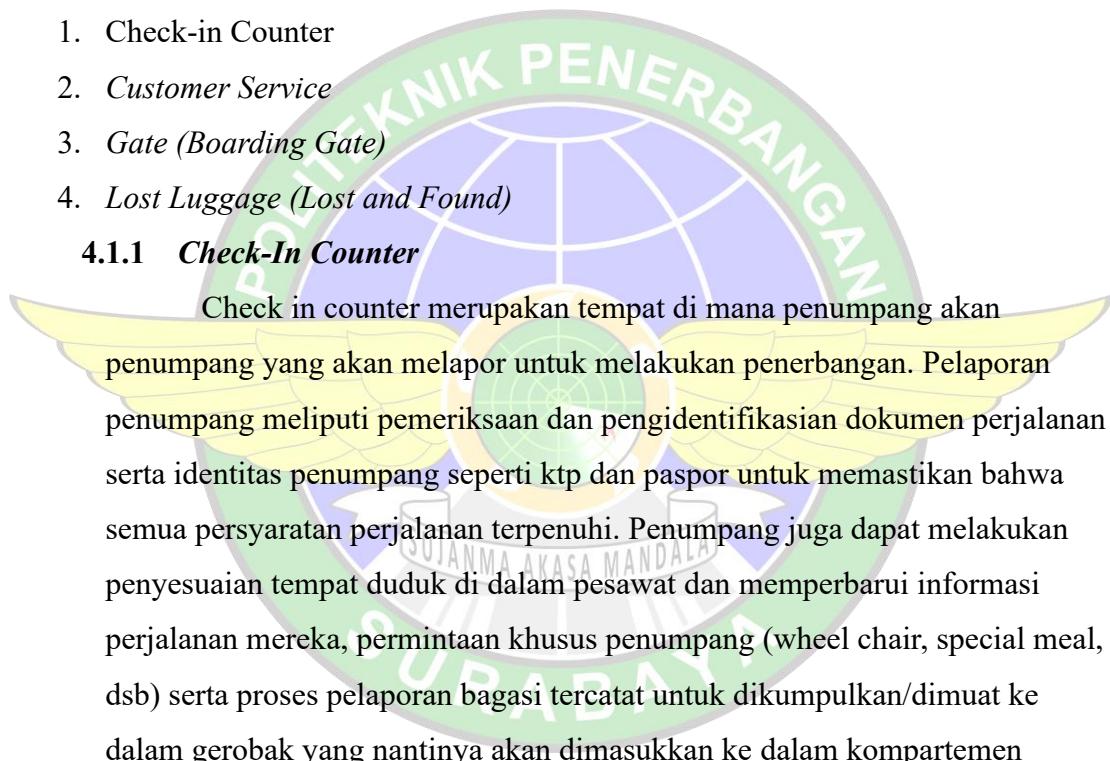
### **PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

#### **4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT)**

Dalam melaksanakan On the Job Training (OJT) Taruna D III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa tempat wilayah kerja PT.Citilink Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali. Wilayah kerja tersebut yaitu :

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

##### **4.1.1 *Check-In Counter***



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

Petugas di check-in counter akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label kepemilikan pada bagasi tercatat milik penumpang beserta label doorside, fragile, maupun transit sesuai kebutuhan. Ketika berat bagasi tecatat penumpang melampaui berat free baggage allowance (15 kg untuk pesawat airbus dan boeing, 10 kg untuk pesawat ATR), maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tergantung rute sesuai kebijakan maskapai. Sedangkan untuk bagasi yang dibawa ke dalam kabin atau

cabin baggage tidak boleh melebihi ketentuan berat 7 kg dan dimensi yang ditentukan, telah disediakan juga alat baggage test unit (BTU) untuk mengukur berat dan dimensi cabin baggage pada area check in counter. Jika penumpang memiliki barang bawaan yang termasuk dalam kategori berbahaya (dangerous goods), penumpang harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk diperiksa apakah boleh dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous goods sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

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

#### 4.1.2 Customer Service

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

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

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

#### 4.1.3 Gate (Boarding Gate)

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

Petugas di gate akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri yang akan di input ke dalam sistem untuk kemudian dicocokkan dengan jumlah penumpang yang telah melewati proses *check-in* sebelum mereka akhirnya diizinkan untuk naik ke pesawat. Petugas di gate juga berperan dalam melakukan *sweeping* pada *cabin baggage* yang melebihi ketentuan dimensi dan berat 7 kg yang dibuktikan dengan alat *baggage test unit* sehingga harus dibagaskan. Kemudian memberi label late baggage, dan mengantarnya ke petugas ramp untuk di loading ke kompartemen pesawat, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu ground time yang lebih optimal serta efisiensi penggunaan ruang dan kapasitas pada *cabin head rack*. Petugas di gate akan melayani special *pax* seperti mengantar jemput penumpang dengan *wheel chair* dari dan ke pesawat, mengantar *unaccompanied minor* atau anak-anak yang bepergian tanpa didampingi orang dewasa dari turun pesawat hingga bertemu penjemputnya.

#### 4.1.4 Lost Luggage (*Lost and Found*)

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

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

Proses *lost and found* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi permasalahan mengenai barang bagasi mereka dengan semudah mungkin. Saat pesawat landing dan penumpang turun dari pesawat, akan dilakukan proses unloading bagasi dari

kompartment pesawat oleh petugas ramp untuk kemudian satu-persatu bagasi tersebut diletakkan ke *conveyor belt* pada terminal kedatangan.

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

#### **4.2 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Adapun jadwal pelaksanaan On The Job Training (OJT) taruna/I Manajemen Transportasi Udara (MTU) yang berada di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali sebagai berikut :

Gambar 4.1 Jadwal *On The Job Training (OJT)*

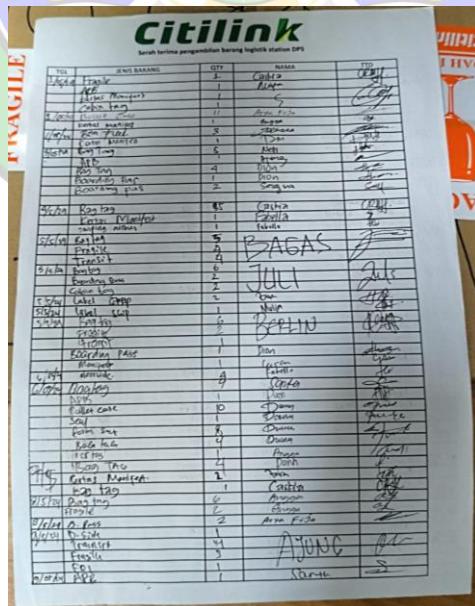
### 4.3 Permasalahan

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di empat unit di atas (*Check-in Counter, Customer Service, Gate, dan Lost Luggage*) di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional. *On The Job Training* (OJT) berlangsung selama kurang lebih 2 bulan, terhitung mulai 6 Maret hingga 4 Juli 2025 terdapat permasalahan yang penulis temukan.

PT. Citilink Indonesia sebagai salah satu maskapai penerbangan nasional memiliki aktivitas logistik yang cukup kompleks, terutama di bandara-bandara besar seperti Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Salah satu proses yang krusial dalam operasional harian adalah pengambilan logistik, yang mencakup distribusi perlengkapan in-flight, peralatan ground handling, serta dokumen pendukung penerbangan lainnya. Namun, hingga saat ini pencatatan pengambilan logistik masih dilakukan secara manual menggunakan *logbook* fisik yang ditulis tangan oleh petugas.

Penggunaan sistem manual tersebut menimbulkan sejumlah kendala, di antaranya risiko kesalahan input, kelalaian pengisian data, serta kesulitan dalam membaca tulisan tangan. Selain itu, pencarian data historis menjadi tidak efisien karena memerlukan waktu dan tenaga ekstra untuk menelusuri arsip fisik. Dalam kondisi operasional yang cepat dan dinamis seperti di bandara, pencatatan manual juga dapat memperlambat alur kerja dan menyulitkan proses evaluasi ataupun audit.

Berikut ini adalah tampilan dari pencatatan *logbook* pengambilan logistik pada PT. Citilink Indonesia yang masih menggunakan kertas dan ditulis tangan (*manual*) dalam pencatatannya:



Gambar 4.2 Logbook Pengambilan Logistik

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia penulis membuat sistem *logbook* pengambilan logistik berbasis *google form* sebagai alternatif digital yang lebih efisien. *Google Form* saya pilih karena mudah digunakan, tidak memerlukan biaya tambahan untuk implementasi, serta dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti komputer, tablet, dan *smartphone*. *Google Form* juga dapat integrasi otomatis dengan *Google Sheets* yang memungkinkan data terekam secara real-time dan terdokumentasi dengan rapi.

Langkah pertama yang dilakukan adalah merancang form digital yang memuat elemen-elemen penting dari *logbook* fisik, seperti tanggal, waktu, nama petugas, jenis logistik yang diambil, jumlah, dan keterangan tambahan. Form ini kemudian diujicobakan kepada petugas logistik yang bertugas di lapangan. Data yang diinput melalui *Google Form* secara otomatis tersimpan dalam *Google Sheets*, sehingga dapat diakses oleh pihak terkait tanpa perlu membuka dokumen fisik atau mencari arsip secara manual.

Hasil implementasi menunjukkan peningkatan efisiensi dalam proses pencatatan dan pelacakan data. Selain mempercepat alur kerja, sistem ini juga mengurangi risiko kehilangan data dan mempermudah proses evaluasi serta pelaporan. Dengan digitalisasi ini, proses pengambilan logistik di lingkungan kerja PT. Citilink Indonesia di Bandara I Gusti Ngurah Rai menjadi lebih modern, responsif, dan sesuai dengan tuntutan operasional yang dinamis.

**PT. Citilink Indonesia**

Pengambilan Logistik

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

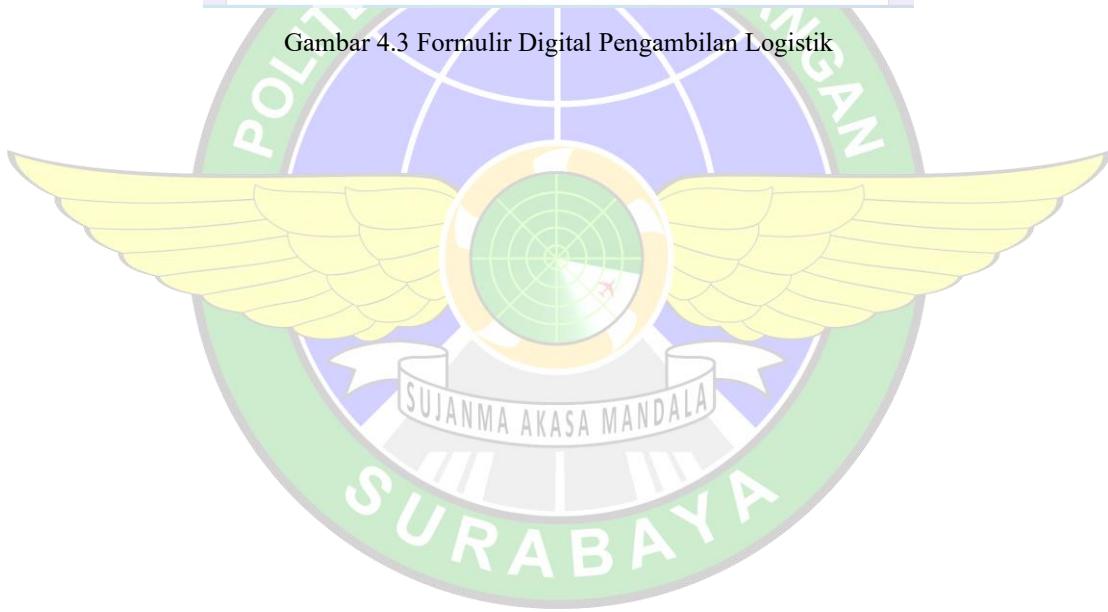
**Nama Petugas \***

Jawaban Anda

**Jenis Barang \***

Fragile  
 APB  
 Kertas Manifest  
 Cabin Tag

Gambar 4.3 Formulir Digital Pengambilan Logistik



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

- Kesimpulan Terhadap Bab IV

Penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman kerja di lapangan selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Selain itu, penulis juga dapat menemukan masalah yaitu pencatatan pengambilan logistik secara manual di lingkungan PT. Citilink Indonesia, khususnya di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, menimbulkan berbagai kendala seperti risiko kesalahan input, keterlambatan pencatatan, dan kesulitan dalam pencarian data historis. Sistem *logbook* fisik tidak lagi efektif untuk mendukung kebutuhan operasional yang dinamis dan menuntut kecepatan serta akurasi tinggi.

Seperti yang telah dipaparkan pada Bab IV, penulis dapat mengetahui cara penyelesaian masalah yang ditemukan sesuai dengan pengetahuan dan wawasan yang telah diterima. Sebagai solusi, diterapkan sistem digitalisasi *logbook* menggunakan *Google Form*, yang memungkinkan pencatatan dilakukan secara digital, otomatis tersimpan, dan dapat diakses secara *real-time* oleh seluruh pihak terkait. Penerapan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi data, serta kemudahan dalam proses evaluasi dan pelaporan.

Dengan adanya digitalisasi ini, proses pengambilan logistik menjadi lebih terstruktur dan transparan. Sistem baru ini diharapkan dapat terus dikembangkan dan diintegrasikan lebih luas dalam operasional PT. Citilink Indonesia untuk mendukung transformasi digital yang berkelanjutan.

- Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Politeknik Penerbangan Surabaya memfasilitasi taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan *On The Job Training* (OJT) agar mendapatkan pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan

pekerjaan dan keterampilan yang sesuai dengan pembelajaran yang didapatkan pada saat dikampus. Tujuan dan harapannya taruna dapat mengaplikasikannya dalam bentuk praktek bekerja agar kelak taruna dapat menyesuaikan diri dan siap dengan lingkungan kerjanya setelah lulus dan ditempatkan di seluruh bandara Indonesia. Penulis mendapatkan banyak ilmu pengetahuan selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar sebagai wadah penulis dalam mengimplementasian keterampilan yang dimiliki secara nyata.

## 5.2 Saran

- Saran terhadap Bab IV

Melalui penulisan Laporan *On The Job Training* (OJT) penulis mengharapkan agar pihak maskapai bisa segera mengimplementasikan *Google Form* (*GForm*) atau digitalisasi administrasi secara bertahap. Sosialisasi dan pelatihan kepada pegawai sangat penting untuk memastikan mereka memahami cara pengisian data secara digital. Selain itu, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas akan membantu menjaga konsistensi dan keakuratan data. PT. Citilink Indonesia juga perlu melakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas sistem serta mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul selama penerapan.

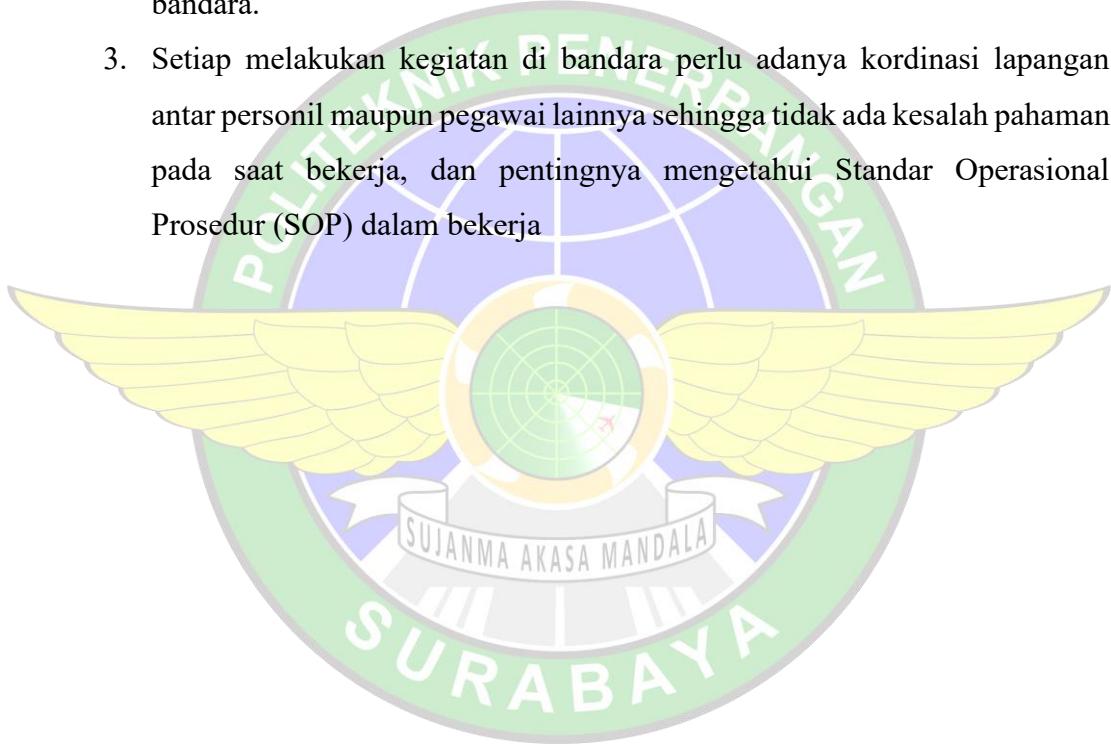
Penulis juga berharap jika sistem *Google Form* terbukti efektif, PT. Citilink Indonesia dapat mempertimbangkan pengembangan lebih lanjut menuju sistem *logbook* digital yang lebih komprehensif. Untuk mendukung kelancaran operasional, diperlukan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti perangkat keras yang memadai dan jaringan internet yang stabil. Dengan langkah ini, bandara diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pencatatan, meminimalkan risiko kesalahan data, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih modern dan profesional.

- Saran terhadap Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Agar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dapat berjalan dengan lancar dan maksimal sebaiknya setiap taruna dibekali ilmu yang didapat di masa

pendidikan sehingga dapat diterapkan pada saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan maksimal. Saran yang dapat diberikan untuk pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) berikutnya yaitu :

1. Waktu pelaksanaan untuk kegiatan OJT ini diharapkan dapat diperpanjang sehingga lebih memahami bagaimana kerja lapangan yang sesungguhnya.
2. Para Taruna/I diharapkan dapat lebih aktif bertanya mengenai operasional bandara, sehingga dapat lebih memahami seluruh kegiatan yang ada di bandara.
3. Setiap melakukan kegiatan di bandara perlu adanya kordinasi lapangan antar personil maupun pegawai lainnya sehingga tidak ada kesalah pahaman pada saat bekerja, dan pentingnya mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja



## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (n.d.). *Bandar Udara: Juwata*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.  
<https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/bandara.47>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan*. Jakarta: Kemenhub.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 601 Tahun 2015 Tentang Standar Pagar untuk Daerah Keamanan Terbatas Bandar Udara*. Jakarta: Kemenhub.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (15th ed.). Pearson.
- Politeknik Penerbangan Surabaya. (2024). *Buku pedoman On The Job Training MTU*. Surabaya: Poltekbang Surabaya.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2024 tentang Keamanan Penerbangan Nasional*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Yogaswara, M. R., Sukma, M. M., & Adinegara, K. I. (2023). Efektivitas penggunaan logbook digital untuk pencatatan aktivitas harian. *Jurnal Manajemen Transportasi Udara*, 12(2), 101–110.
- Suardani, N. L. K., & Kresnadewi, N. L. G. A. (2024). Pemanfaatan logbook dalam peningkatan pelayanan bandara. *Jurnal Administrasi Bandara*, 8(1), 55–62.

## LAMPIRAN

### FOTO KEGIATAN ON THE JOB TRAINING (OJT)



Melakukan security check terhadap pesawat yang akan melakukan flight selanjutnya

Melakukan monitoring mobilitas penumpang di gate



Melakuakan pengisian data first baggage dan last baggage di Lost and Luggage



Melakukan pengecekan label bagasi penumpang di claim baggage