

**DIGITALISASI FORMULIR *PROPERTY IRREGULARITY REPORT* (PIR) MENGGUNAKAN *GOOGLE FORM* UNTUK  
MENINGKATKAN EFISIENSI PELAPORAN BAGASI  
PENUMPANG CITILINK DI BANDARA INTERNASIONAL  
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**KHAIRUNNISA ARIFIASANTI**  
**NIT. 30622016**

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

**DIGITALISASI FORMULIR *PROPERTY IRREGULARITY REPORT* (PIR) MENGGUNAKAN *GOOGLE FORM* UNTUK  
MENINGKATKAN EFISIENSI PELAPORAN BAGASI  
PENUMPANG CITILINK DI BANDARA INTERNASIONAL  
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**KHAIRUNNISA ARIFIASANTI**  
**NIT. 30622016**

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

**202**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**DIGITALISASI FORMULIR *PROPERTY IRREGULARITY REPORT* (PIR)  
MENGUNAKAN *GOOGLE FORM* UNTUK MENINGKATKAN  
EFISIENSI PELAPORAN BAGASI PENUMPANG CITILINK DI  
BANDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

Oleh:


**KHAIRUNNISA ARIFIASANTI**  
**NIT. 30622016**

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya


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

Disetujui Oleh:


*Supervisor*

  
**MUHAMMAD DANI**  
**NIP. 300851**

*Dosen Pembimbing*

  
**ARNAZ OLIEVE, S.E.**  
**NIP. 19880309 201012 2 005**

Mengetahui,  
*Station Manager* PT. Citilink Indonesia  
Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang

  
**MUHAMMAD DANI**  
**NIP. 300851**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 01 bulan Juli tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



**MUHAMMAD DANI**  
NIP. 300851

Sekretaris



**RICCO PRASTYA**  
NIP. 302566

Anggota



**ARNAZ OLIEVE. S.E.**  
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Manajemen Transportasi Udara



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 06 Mei 2025 hingga 04 Juli 2025 di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Kegiatan OJT ini dirancang untuk mempersiapkan taruna agar mampu mengenal dunia kerja secara langsung, menerapkan ilmu yang telah diperoleh di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya, serta memperluas wawasan dan meningkatkan kompetensi di bidang penerbangan melalui praktik nyata di lapangan. Melalui kegiatan OJT ini, penulis juga dapat mengembangkan *soft skills* yang sangat dibutuhkan di dunia kerja, seperti kemampuan berkomunikasi, kerjasama tim, manajemen waktu, dan pemecahan masalah. Pengalaman berinteraksi dengan berbagai pihak, baik rekan kerja maupun supervisor, turut melatih kedewasaan dalam bersikap profesional dan menghadapi situasi kerja yang dinamis.

Dalam melaksanakan kegiatan OJT dan menyusun laporan ini, penulis memperoleh berbagai dukungan, bimbingan, serta arahan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan moral maupun material, serta motivasi yang senantiasa menguatkan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
5. Ibu Arnaz Olieve, S.E., selaku pembimbing dalam penyusunan laporan OJT.
6. Bapak Muhammad Dani, selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

7. Bapak Ricco Prastyu, selaku *Assistant Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
8. Bapak Budi Setiawan, selaku *Station Quality Control* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
9. Bapak Bangkit Ade, selaku *Supervisor*.
10. Seluruh pegawai PT. Citilink Indonesia *Station* Semarang yang dengan tulus memberikan bimbingan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kegiatan magang dapat berjalan dengan lancar dan penuh pembelajaran.
11. Seluruh pegawai pasasi, ground handling, dan FOO dari PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan ilmu dan pengalaman baru selama pelaksanaan *On the Job Training*.
12. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara atas semangat dan kebersamaan yang sangat berarti.
13. Rekan-rekan tim OJT yang selalu mendukung, berbagi pengalaman, dan bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas selama pelaksanaan kegiatan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi para pembaca.

Semarang, 20 Juni 2025



Khairunnisa Arifiasanti



## DAFTAR ISI

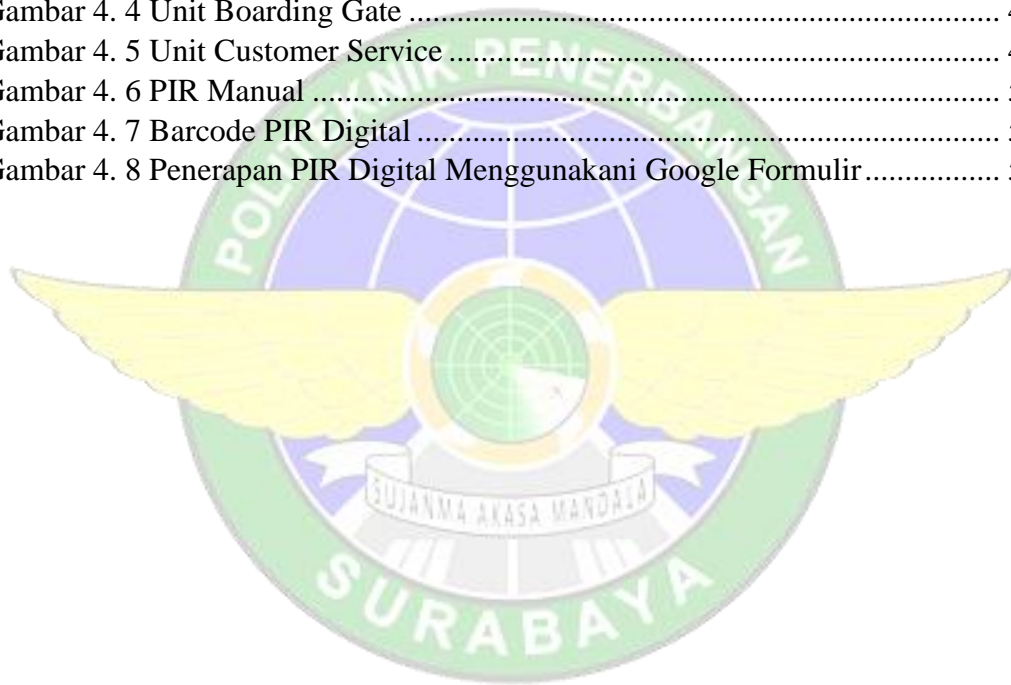
<b>KHAIRUNNISA ARIFIASANTI NIT. 30622016 .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	3
1.3 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
1.3.1 Maksud Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
1.3.2 Manfaat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
<b>BAB II PROFIL TEMPAT <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....</b>	<b>6</b>
2.1 Sejarah Singkat .....	6
2.1.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia .....	6
2.1.2 Sejarah Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani .....	9
2.2 Data Umum PT.Citilink Indonesia .....	11
2.2.1 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	12
2.2.2 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia.....	13
2.2.3 Jenis Armada .....	13
2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Station Semarang .....	14
2.4 Kebijakan Perusahaan PT Citilink .....	16
<b>BAB III TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>21</b>
3.1 Maskapai Penerbangan .....	21
3.2 <i>Low Cost Carrier</i> .....	21
3.3 Penumpang.....	22
3.4 Bagasi.....	23
3.5 Ketentuan Bagasi Citilink.....	24

3.5.1 Bagasi Kabin .....	24
3.5.2 Bagasi Tercatat.....	27
3.5.3 Bagasi Tak Bertuan .....	30
3.5.4 Pembatasan Pengangkutan Barang.....	31
3.5.5 Pengambilan dan Pengiriman Bagasi.....	33
3.6 <i>Property Irregularity Report</i> .....	34
3.7 <i>Google Formulir</i> .....	35
3.8 Digitalisasi .....	35
<b>BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> .....</b>	<b>37</b>
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	37
4.1.1 Wilayah Kerja .....	37
4.2 Jadwal Pelaksanaan.....	51
4.3 Permasalahan .....	52
4.4 Penyelesaian Masalah .....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV.....	56
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT.....	56
5.2 Saran .....	57
5.2.1 Saran Terhadap Bab IV.....	57
5.2.2 Saran Terhadap OJT.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani.....	9
Gambar 2. 2 Logo Citilink .....	13
Gambar 2. 3 Airbus A330-900 NEO .....	13
Gambar 2. 4 Airbus A320-200 NEO .....	14
Gambar 2. 5 ATR 72-600.....	14
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi PT Citilink Station Semarang .....	14
Gambar 3. 1 Ketentuan Bagasi Kabin.....	24
Gambar 4. 1 Unit Bagagge Services .....	37
Gambar 4. 2 Sistem BCTC Citilink .....	39
Gambar 4. 3 Unit Checkin Counter.....	40
Gambar 4. 4 Unit Boarding Gate .....	43
Gambar 4. 5 Unit Customer Service .....	45
Gambar 4. 6 PIR Manual .....	52
Gambar 4. 7 Barcode PIR Digital .....	54
Gambar 4. 8 Penerapan PIR Digital Menggunakan Google Formulir.....	55



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perkembangan PT. Citilink Indonesia .....	8
Tabel 2. 2 Data Umum PT. Citilink Indonesia .....	11
Tabel 2. 3 Kebijakan Perusahaan PT. Citilink Indonesia.....	16
Tabel 2. 4 Ketentuan Biaya.....	19
Tabel 3. 1 Ketentuan Bagasi Kabin .....	26
Tabel 3. 2 Ketentuan Bagasi Tercatat .....	29
Tabel 3. 3 Ketentuan Pembatasan Pengangkutan Barang.....	31
Tabel 4. 1 Delay Management .....	46
Tabel 4. 2 Refund Voluntary.....	47
Tabel 4. 3 Refund Involuntary .....	47
Tabel 4. 4 Jurnal Aktivitas OJT Unit Lost and Found .....	48
Tabel 4. 5 Jurnal Aktivitas OJT Unit Checkin Counter dan Boarding Gate.....	49
Tabel 4. 6 Jurnal Aktivitas OJT Unit Customer Service.....	50
Tabel 4. 7 Jadwal OJT Taruna .....	51



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang bertugas menyelenggarakan pendidikan diploma profesional di bidang Teknik, Manajemen, dan Keselamatan Penerbangan. Dengan fasilitas yang modern dan tenaga pengajar profesional, POLTEKBANG Surabaya berkomitmen untuk mendukung pencapaian 3S+1C, yaitu *safety, security, service, dan compliance*. Program Studi Diploma III yang ditawarkan meliputi Teknik Listrik Bandara (TLB), Teknik Navigasi Udara (TNU), Lalu Lintas Udara (LLU), Teknik Pesawat Udara (TPU), Manajemen Transportasi Udara (MTU), Komunikasi Penerbangan (KP), serta Teknik Bangunan dan Landasan (TBL). Setiap program studi di POLTEKBANG Surabaya dirancang untuk memenuhi kebutuhan industri penerbangan melalui kurikulum yang mencakup teori, praktik, dan pelatihan lapangan. Dengan dukungan kerja sama berbagai pihak, seperti operator bandara dan maskapai, POLTEKBANG berkomitmen mencetak sumber daya manusia unggul dan kompeten di sektor penerbangan. (Winiasri et al., 2020).

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) adalah bagian penting dari kegiatan taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya. OJT bertujuan memperdalam pemahaman lapangan atas materi yang diajarkan dalam kurikulum, sekaligus mencetak sumber daya manusia yang terampil, responsif, dan ahli sesuai standar yang berlaku. Sebagai salah satu syarat kelulusan, OJT dirancang untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, baik di bandar udara maupun perusahaan atau industri terkait. Melalui praktik ini, taruna diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu, mengembangkan daya pikir, dan melakukan analisis terhadap permasalahan kompleks yang muncul di lapangan. Selain itu, OJT juga melatih mereka untuk mengambil keputusan yang cepat, tepat, dan bertanggung

jawab dalam memberikan layanan transportasi udara secara profesional (Sugiarti, 2020).

*On the Job Training* (OJT) adalah pelatihan praktis di lapangan bagi taruna atau mahasiswa Diploma III yang dirancang sesuai dengan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan. Seluruh proses pembelajaran berlangsung di lingkungan kerja, sehingga peserta dapat memahami dinamika nyata dunia kerja. Tujuan utama OJT adalah membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis serta kemampuan analisis yang relevan dengan kebutuhan industri. Hasil dari program ini menjadi modal penting bagi mahasiswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi atau memasuki dunia profesional. Pemilihan lokasi OJT memiliki peran krusial dalam menentukan efektivitas program ini, karena lingkungan kerja yang mendukung akan memaksimalkan pengalaman belajar. Selain itu, keterlibatan pembimbing yang kompeten di lokasi OJT dapat meningkatkan kualitas pembelajaran. Mahasiswa juga berkesempatan membangun jejaring profesional yang bermanfaat untuk karier mereka di masa depan. Di sisi lain, OJT melatih mahasiswa untuk menghadapi tantangan kerja dan mengembangkan kemampuan adaptasi dalam situasi nyata (Atmoko, 2019).

Tahapan *On the Job Training* (OJT) akan lebih optimal jika dilakukan melalui tiga langkah utama. Pertama, tahap pra-OJT bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada peserta mengenai kebiasaan kerja sehari-hari serta membangkitkan minat mereka terhadap pekerjaan yang akan dijalani. Kedua, selama pelaksanaan OJT, peserta dilatih menggunakan peralatan dan mesin yang sesuai dengan kebutuhan industri, sekaligus diajarkan kebiasaan kerja berdasarkan standar profesional. Materi pelatihan disusun agar mencerminkan situasi pekerjaan yang sebenarnya, sehingga peserta dapat beradaptasi dengan baik. Ketiga, tahap pasca-OJT menekankan pentingnya kesiapan peserta dalam memenuhi kebutuhan pasar kerja melalui evaluasi kemampuan dasar dan penguatan keterampilan yang telah diperoleh. Selain itu, peserta didorong untuk merefleksikan pengalaman selama OJT sebagai bekal meningkatkan daya saing mereka. Tahapan ini juga

memberikan kesempatan bagi peserta untuk merancang langkah strategis dalam mengembangkan karier di masa depan (Atmoko, 2019).

Melalui *On the Job Training* (OJT), peserta didik diharapkan mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama pembelajaran teori untuk menyelesaikan tantangan nyata di lapangan. OJT menjadi metode penting dalam mempersiapkan taruna (Dwi Sanjaya et al., 2022). Manajemen Transportasi Udara sebagai manajer andal yang bertanggung jawab di bidang keselamatan dan keamanan penerbangan. Pengalaman ini diharapkan dapat diterapkan oleh taruna dalam tugas-tugas mereka di instansi terkait di masa depan.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

Dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Indonesia, 2009).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Indonesia, 2003).
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336 (Kementrian Hukum dan HAM, 2012).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia 5500 (Indonesia, 2014).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya (Menteri Perhubungan, 2018).
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 99 Tahun 2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (Kementerian Perhubungan, 2021).
7. SM 106 Pengantar OJT MTU Politeknik Penerbangan Surabaya.



### **1.3 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

#### **1.3.1 Maksud Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Maksud pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan semester 5 program Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kesempatan kepada taruna untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja.
2. Menghasilkan lulusan yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan standar nasional dan internasional.
3. Mencetak lulusan transportasi udara yang mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional.
4. Membekali taruna dengan pemahaman tentang budaya kerja dalam industri jasa penerbangan serta pengalaman langsung di dunia industri.
5. Melatih taruna dalam komunikasi terkait materi dan keilmuan, baik secara lisan maupun tertulis, melalui laporan OJT dan Tugas Akhir.

#### **1.3.2 Manfaat Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)**

##### **1.3.2.1 Bagi Taruna**

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

1. Mendapatkan pengalaman langsung sesuai bidang yang dipelajari, seperti pengelolaan cara kerja maskapai, tata kelola perusahaan atau layanan penumpang.
2. Meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan adaptasi di lingkungan profesional.
3. Menambah pengetahuan tentang budaya kerja, sistem manajemen, dan teknologi yang digunakan di industri penerbangan.
4. Membangun hubungan kerja sama yang positif antara Politeknik Penerbangan Surabaya dan perusahaan atau lembaga terkait.
5. Memperluas jaringan profesional dengan bertemu mentor dan profesional di bidang penerbangan.



### 1.3.2.2 Bagi PT Citilink Indonesia

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

1. Mendapatkan bantuan tenaga kerja magang yang bisa membantu tugas operasional ringan atau administratif.
2. Mempererat kerja sama dengan institusi pendidikan yang menghasilkan SDM penerbangan berkualitas.
3. Berkontribusi dalam peningkatan kualitas pendidikan vokasi melalui dukungan program pemagangan.
4. Mendapatkan sudut pandang baru dari generasi muda yang bisa memberikan masukan segar terhadap proses kerja.



## **BAB II**

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

#### **2.1 Sejarah Singkat**

##### **2.1.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia**

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia mulai beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis dari Garuda Indonesia, dengan armada terbatas dan jaringan rute yang sempit sebagai bagian dari strategi mendukung citra premium Garuda. Untuk memperkuat posisinya di segmen pasar *low-cost carrier* (LCC), Citilink secara resmi didirikan sebagai entitas hukum tersendiri berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009 dan berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian ini disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui SK No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 pada tanggal 22 April 2009, dengan struktur kepemilikan awal terdiri atas PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. sebesar 67% dan PT Aerowisata sebesar 33%. Sejak 2011, Citilink mengalami pertumbuhan pesat, ditandai dengan pengoperasian pesawat Airbus A320 pertamanya. Langkah ini menjadi bagian dari strategi besar Garuda Indonesia Group untuk bersaing secara agresif di pasar LCC dengan menjangkau penumpang yang memiliki sensitivitas tinggi terhadap harga, sekaligus memperluas pangsa pasar di tengah kompetisi ketat industri penerbangan nasional.

Pada awal pengoperasiannya, Citilink tidak beroperasi sebagai entitas terpisah, melainkan sebagai unit bisnis strategis (*Strategic Business Unit/SBU*) milik Garuda Indonesia. Dalam periode tersebut, seluruh kegiatan operasional Citilink masih menggunakan izin terbang (*Air Operator Certificate/AOC*) milik Garuda serta menggunakan kode dan nomor penerbangan Garuda. Namun, seiring berkembangnya kebutuhan untuk mengelola Citilink sebagai entitas yang mandiri dan fokus pada layanan LCC, perusahaan ini mulai menjalani proses transformasi struktural dan legal.

Perubahan signifikan terjadi setelah Citilink memperoleh izin usaha penerbangan dari pemerintah, yaitu SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan mengantongi AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. Dengan kedua dokumen penting ini, Citilink secara resmi beroperasi sebagai maskapai penerbangan independen pada tanggal 30 Juli 2012. Sebagai maskapai yang terpisah dari Garuda, Citilink memiliki identitas operasional tersendiri dengan kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, serta *call sign* “Supergreen”. Struktur kepemilikannya pun mengalami perubahan seiring waktu, sebagaimana tercantum dalam Akta No. 62 tertanggal 26 Oktober 2017 yang menyatakan bahwa kepemilikan saham Citilink menjadi 98,65% milik Garuda Indonesia dan 1,35% milik Aerowisata.

Dalam perjalanannya, Citilink terus memperluas jangkauan rute dan meningkatkan kapasitas layanan. Dengan basis operasional utama di Jakarta dan Surabaya, Citilink hingga tahun 2024 telah mengoperasikan lebih dari 86 rute yang melayani 50 destinasi, baik domestik maupun internasional. Beberapa kota besar dan strategis yang menjadi tujuan penerbangan Citilink antara lain Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, dan Samarinda. Di sisi internasional, Citilink juga melayani rute ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia, memperkuat posisi maskapai ini sebagai pemain LCC regional.

Citilink tidak hanya fokus pada ekspansi jaringan penerbangan, tetapi juga berkomitmen pada peningkatan kualitas layanan dan keselamatan penumpang. Komitmen ini dibuktikan melalui berbagai penghargaan dan pengakuan yang telah diterima. Di antaranya adalah penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2017, serta *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun yang sama. Selain itu, Citilink juga meraih akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat penerbangan internasional SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Tidak hanya itu, maskapai ini juga mendapatkan *TripAdvisor*

*Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai 2018, serta predikat *4-Star Low-Cost Airline* dari *Airline Passenger Experience* (APEX) untuk ketiga kalinya. Di masa pandemi, Citilink mendapat pengakuan dari Skytrax atas komitmennya dalam menerapkan protokol kesehatan dengan memperoleh Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* pada tahun 2021.

Dalam seluruh operasionalnya, Citilink senantiasa menempatkan keselamatan dan kesehatan penumpang sebagai prioritas utama. Hal ini diwujudkan melalui penerapan protokol kesehatan yang ketat di semua tahapan penerbangan—mulai dari pra-keberangkatan, saat penerbangan berlangsung, hingga proses setelah mendarat. Seluruh kebijakan ini disesuaikan dengan regulasi yang telah ditetapkan pemerintah, untuk memastikan bahwa operasional maskapai tetap berjalan secara optimal, aman, dan nyaman bagi seluruh pelanggan.

Tabel 2. 1 Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Tahun	Highlight Peristiwa
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis Garuda Indonesia; mulai operasi 16 Juli di rute Jakarta–Surabaya dengan Fokker F28.
2012	Dapat AOC dan resmi berdiri sebagai maskapai LCC Garuda Group; gunakan Airbus A320 dan identitas baru.
2014	Mulai operasi komersial di Bandara Halim Perdanakusuma.
2015	Jadi LCC pertama di Indonesia bersertifikat ISO 9001:2015 untuk SOP Delay Management.
2016	Penuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	Tambah armada Airbus A320NEO; terbang internasional pertama ke Dili; raih penghargaan keselamatan dari Kemenhub.
2018	Raih bintang 4 dari Skytrax & APEX; rute baru ke Kuala Lumpur & Penang; luncurkan seragam bermotif Gurdo Aji.
2019	Buka rute ke Phnom Penh & Perth; tambah ATR 72-600 & A330-900NEO; raih kembali bintang 4 dari APEX.

2020	Tambah rute ke Melbourne & Jeddah; mulai operasi pesawat kargo; raih TripAdvisor Best LCC Asia.
2021	Raih 5-star COVID-19 Safety dari Skytrax; masuk Top 100 maskapai dunia; luncurkan seragam baru.
2022	Buka kembali rute domestik & internasional; tanam 1.000 mangrove di Makassar; raih 3 penghargaan Skytrax.
2023	Buka rute ke Papua Nugini; pindah operasi dari Bandung ke Kertajati; raih kembali 3 penghargaan Skytrax.

### 2.1.2 Sejarah Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani



Gambar 2. 1 Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani (ICAO: WAHS, IATA: SRG) yang terletak di Semarang, Jawa Tengah, awalnya berfungsi sebagai pangkalan udara militer milik Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat (TNI AD). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan penerbangan sipil, status pangkalan udara ini mengalami perubahan menjadi pelabuhan udara bersama. Perubahan ini diresmikan melalui Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan, dan Menteri Angkatan Darat dengan nomor KEP-932/9/1966, 83/1966, dan S2/1/-PHB pada tanggal 31 Agustus 1966.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penerbangan, pengelolaan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani diserahkan kepada PT Angkasa Pura I pada tanggal 1 Oktober 1995. Meskipun demikian, pembinaan teknis tetap berada di



bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Seiring dengan meningkatnya permintaan penerbangan internasional, pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 64 Tahun 2004 pada tanggal 10 Agustus 2004 menetapkan bahwa bandara ini dapat melayani penerbangan internasional. Keputusan ini kemudian diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah pada tanggal 31 Agustus 2004.

Pada tahun 2024, pemerintah melakukan restrukturisasi dalam pengelolaan bandara dengan menggabungkan PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II menjadi PT Angkasa Pura Indonesia pada tanggal 9 September 2024. Penggabungan ini membawa perubahan signifikan dalam sistem pengelolaan bandara, termasuk Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani yang kini berada di bawah naungan PT Angkasa Pura Indonesia. Namun, pada tanggal 2 April 2024, status internasional Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani resmi dicabut berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 31 Tahun 2024. Keputusan ini diambil dengan mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk regulasi penerbangan, operasional bandara, dan dinamika transportasi udara nasional.

Setelah dicabutnya status internasional pada tahun 2024, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, di bawah kepemimpinan Gubernur Ahmad Luthfi, berupaya keras untuk mengembalikan status internasional Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani. Upaya ini termasuk pengiriman surat permohonan kepada Kementerian Perhubungan, dengan surat terakhir dikirim pada 8 April 2025. Hasil dari upaya ini membuahkan hasil ketika, pada tanggal 25 April 2025, Menteri Perhubungan menetapkan kembali status internasional bandara ini melalui Surat Keputusan Nomor KM 26 Tahun 2025.

Gubernur Ahmad Luthfi menyatakan bahwa pengembalian status internasional ini merupakan hasil kerja keras semua pihak terkait dan menjadi momentum penting bagi pengembangan konektivitas udara dan pariwisata di Jawa Tengah.

Secara geografis, Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani terletak di Kota Semarang, ibu kota Provinsi Jawa Tengah, dengan koordinat antara 06.05° hingga



07.10° Lintang Selatan dan 109.35° hingga 110.50° Bujur Timur. Bandara ini berbatasan dengan Kabupaten Kendal di sebelah barat, Kabupaten Demak di sebelah timur, Kabupaten Semarang di sebelah selatan, dan Laut Jawa di sebelah utara. Lokasinya yang strategis menjadikan bandara ini sebagai penghubung utama antara Pulau Jawa dan Pulau Kalimantan serta sebagai titik transit penting dalam jalur penerbangan antara Jakarta dan Surabaya.

## 2.2 Data Umum PT.Citilink Indonesia

Tabel 2. 2 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Kategori	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 oleh Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud & Tujuan Pendirian	Usaha jasa angkutan udara niaga berbiaya murah ( <i>low-cost</i> ) serta optimalisasi sumber daya untuk menghasilkan barang/jasa bermutu tinggi, berdaya saing, dan meningkatkan nilai perusahaan
Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 (AOC 121) 30 Juli 2012 memperoleh IATA code “QG”, ICAO “CTV”, <i>callsign</i> “Supergreen”
Bandara di Semarang	Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani (SRG) – Terminal Domestik
Alamat Bandara	Jl. Puad Ahmad Yani, Semarang 50145
Jam Operasional Bandara	06:00 – 18:00 WIB
Alamat Kantor Penjualan Semarang	Tambakharjo, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50149

Jam Operasional Kantor	24 jam, setiap hari
Nomor Telepon Kantor	+62 24 86000600
Layanan Kantor	Pemesanan & pembatalan tiket, pemilihan kursi, kursi roda, lounge LinkMiles, pemesanan grup ( $\geq 10$ pax), makanan khusus, info status penerbangan
Rute Utama dari Semarang	Semarang (SRG) – Jakarta (CGK) 14x/minggu Semarang (SRG) – Banjarmasin (BDJ) 14x/minggu
Kode IATA / ICAO	QG / CTV
Callsign	SUPERGREEN
Kantor Pusat	Jakarta, Indonesia
Jenis & Jumlah Armada	57 pesawat (Airbus A320 & ATR 72-600)

### 2.2.1 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

Adapun visi dan misi PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

#### 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 keramah-tamahan Indonesia.

### 2.2.2 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia

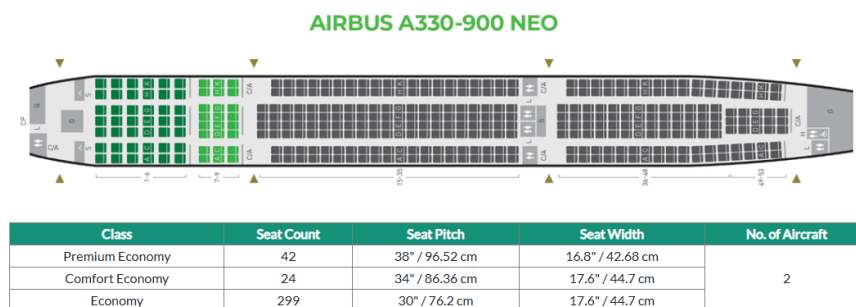


Gambar 2. 2 Logo Citilink

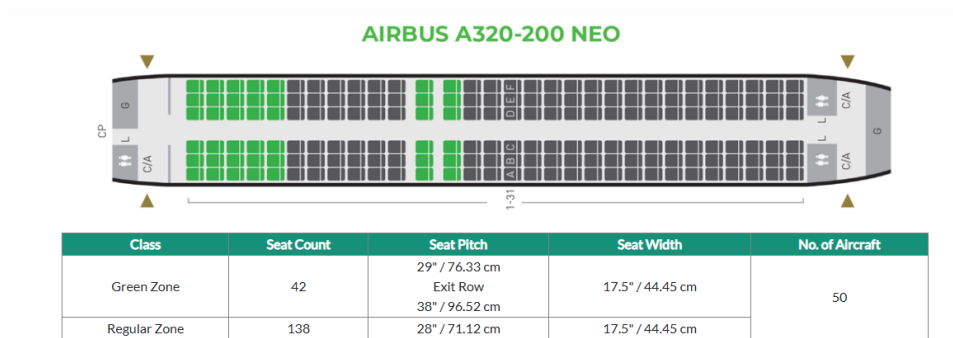
Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman. Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan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

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

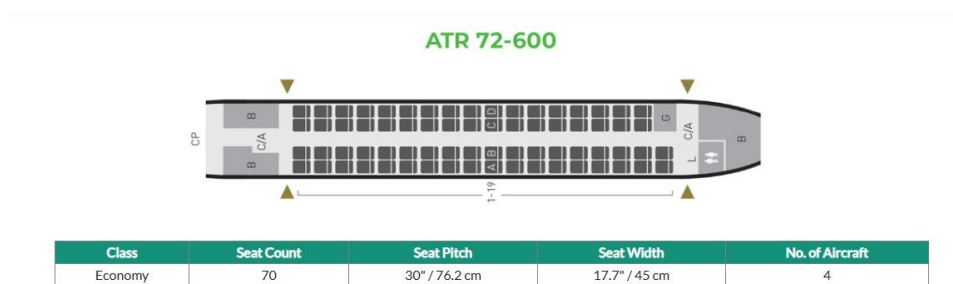
### 2.2.3 Jenis Armada



Gambar 2. 3 Airbus A330-900 NEO

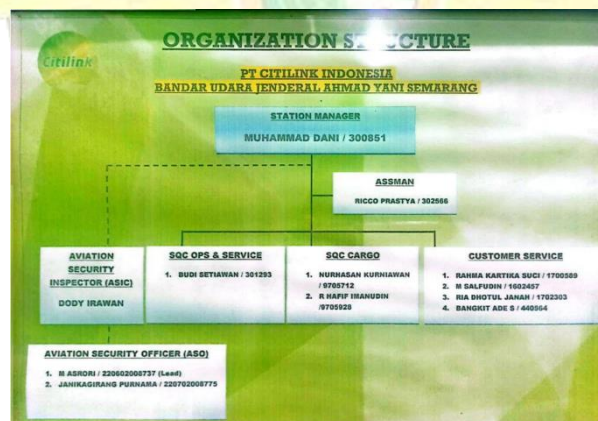


Gambar 2. 4 Airbus A320-200 NEO



Gambar 2. 5 ATR 72-600

## 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Station Semarang



Gambar 2. 6 Struktur Organisasi PT Citilink Station Semarang

Berikut uraian tugas masing-masing unit dalam bentuk paragraf:

### 1. *Station Manager*

*Station Manager* bertanggung jawab penuh atas keseluruhan operasional Citilink di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Ia mengkoordinasikan seluruh unit kerja seperti SOC Ops & Service, SOC Cargo, *Customer Service*,

dan *Aviation Security* untuk memastikan kelancaran, keamanan, dan kualitas layanan. Selain itu, *Station Manager* juga berperan sebagai pengambil keputusan utama dalam hal operasional harian maupun dalam situasi tertentu yang memerlukan tindakan segera.

## **2. Assistant Station Manager**

Assistant Station Manager atau ASSMAN bertugas membantu *Station Manager* dalam mengelola kegiatan operasional harian. Ia memastikan koordinasi antar unit berjalan baik dan mendukung pelaksanaan tugas-tugas rutin di lapangan. ASSMAN juga menjadi perwakilan *Station Manager* apabila yang bersangkutan tidak berada di tempat.

## **3. Aviation Security Inspector**

*Aviation Security Inspector* bertugas mengawasi dan memastikan seluruh aspek keamanan penerbangan di lingkungan kerja Citilink. Ia bertanggung jawab terhadap pelaksanaan standar keamanan yang dijalankan oleh para *Aviation Security Officer* (ASO) dan menjamin bahwa semua prosedur keamanan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

## **4. Aviation Security Officer**

*Aviation Security Officer* melaksanakan pemeriksaan keamanan terhadap penumpang, barang bawaan, serta area terbatas di bandara. Mereka bertugas mencegah potensi ancaman terhadap keselamatan penerbangan dan melaporkan setiap temuan atau insiden keamanan kepada *Aviation Security Inspector*.

## **5. SOC Ops & Service**

Unit SOC Ops & Service bertanggung jawab atas pengaturan operasional penerbangan seperti pengelolaan *boarding gate*, pengaturan arus penumpang, koordinasi *ground handling*, serta memastikan penerbangan berangkat dan tiba tepat waktu. Unit ini berperan penting dalam menjamin operasional berjalan efisien dan sesuai standar pelayanan.

## **6. SOC Cargo**

SOC Cargo menangani proses pengiriman dan penerimaan kargo Citilink. Mereka memastikan setiap dokumen kargo lengkap, barang dalam kondisi aman, serta proses pengangkutan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang



berlaku. Unit ini juga memastikan kargo diterima dan dikirim tepat waktu serta sesuai jadwal penerbangan.

## 7. *Customer Service*

*Customer Service* berperan sebagai ujung tombak pelayanan penumpang. Mereka memberikan informasi penerbangan, membantu penumpang dalam proses check-in, menangani keluhan dan masalah seperti keterlambatan, bagasi hilang, atau *overbook*, serta memastikan penumpang merasa nyaman dan terbantu selama berada di bandara.

## 2.4 Kebijakan Perusahaan PT Citilink

Tabel 2. 3 Kebijakan Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Kategori	Kebijakan yang Diterapkan
Bayi & Anak-Anak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anak-anak adalah penumpang berusia 2 hingga 12 tahun.</li> <li>2. Bayi (<i>infant</i>) berusia 0 hingga 23 bulan.</li> <li>3. Jumlah bayi dalam satu penerbangan dibatasi maksimal 10% dari kapasitas pesawat:– Airbus A330: maksimal 36 bayi– Airbus A320: maksimal 18 bayi– ATR 72-600: maksimal 7 bayi</li> <li>4. Bayi prematur dikategorikan sebagai penumpang medis (MEDA) dan diperlakukan sebagai penumpang berkebutuhan khusus.</li> <li>5. Surat keterangan medis hanya berlaku selama 7 hari sejak tanggal diterbitkan.</li> </ol>
Penumpang Hamil (PGNT)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ibu hamil wajib membawa surat keterangan layak terbang dari dokter, berlaku 7 hari.</li> <li>2. Jika tidak membawa surat tersebut, penumpang wajib menandatangani <i>Form of Indemnity</i> saat <i>check-in</i> untuk membebaskan tanggung jawab Citilink.</li> <li>3. Jika penumpang tidak bisa menandatangani, maka anggota keluarga dapat mewakili.</li> </ol>



	4. Ibu hamil dengan usia kehamilan lebih dari 36 minggu tidak diizinkan terbang.
Penumpang Disabilitas	Penumpang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberi tahu kebutuhannya saat pemesanan. Jika disampaikan sebelumnya, Citilink akan mengakomodasi layanan tersebut. Bila tidak disampaikan saat booking, maskapai tetap berusaha membantu. Penumpang yang telah menginformasikan kebutuhannya tidak akan ditolak kecuali diatur oleh ketentuan maskapai atau pemerintah. Citilink dapat mewajibkan pendamping jika penumpang tidak dapat mengikuti prosedur keselamatan. Sesuai PM 30/2021 pasal 13 ayat 1A, jumlah penumpang disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping dibatasi maksimal 10% dari total kursi.
Keterlambatan, Pembatalan, Perubahan Jadwal	Citilink dapat melakukan perubahan jadwal, membatalkan, menunda, atau menjadwalkan ulang penerbangan akibat kondisi di luar kendali seperti cuaca ekstrem, gangguan lalu lintas udara, maupun alasan operasional dan keamanan. Dalam situasi tersebut, biaya perjalanan akan dikembalikan kepada penumpang. Untuk kejadian force majeure seperti bencana alam, pengembalian biaya tetap dilakukan, namun dipotong sebesar 10% sebagai biaya administrasi.
<i>Refund</i> (Pengembalian Biaya)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembalian biaya tiket dilakukan kepada penumpang yang namanya tertera pada tiket atau kepada pihak yang membayar, setelah menunjukkan bukti pembayaran.</li> <li>2. Jika tiket dibayar oleh orang lain dan tercantum pembatasan refund, maka dana hanya dikembalikan kepada pembayar atau pihak yang ditunjuk.</li> </ol>

	3. Jumlah pengembalian disesuaikan dengan ketentuan tarif dan regulasi yang berlaku, termasuk Peraturan Menteri Perhubungan PM 30/2021 dan perubahannya.
<i>Snack &amp; Meal In-Flight</i> (PBM)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemesanan makanan melalui layanan <i>Pre-Book Meals</i> (PBM) dapat dilakukan maksimal 24 jam sebelum penerbangan, baik saat pemesanan tiket atau melalui fitur <i>Manage My Booking</i> (MMB).</li> <li>2. Jenis makanan yang dipesan akan dicetak pada boarding pass dalam bentuk kode SSR dan hanya bisa diklaim saat keberangkatan dari bandara tertentu seperti CGK, HLP, SUB, DPS, KNO, UPG, BPN, YIA, dan PKU.3. Jika makanan rusak atau tidak sesuai, penumpang dapat menukarnya dengan menu lain yang setara.</li> <li>3. Pesanan makanan tidak bisa dibatalkan, dialihkan, atau ditukar setelah dikonfirmasi.</li> <li>4. Citilink tidak bertanggung jawab atas kegagalan penyajian makanan akibat <i>force majeure</i>.</li> <li>5. Biaya makanan akan dikembalikan bila terjadi pembatalan penerbangan oleh Citilink.</li> <li>6. Tidak ada pengembalian biaya jika terjadi perubahan jadwal atas permintaan penumpang</li> <li>7. Harga makanan sudah termasuk PPN.</li> </ol>

Citilink Indonesia menetapkan sejumlah ketentuan biaya yang wajib ditanggung penumpang sesuai jenis layanan, mulai dari pembelian kursi, perubahan jadwal, hingga bagasi tambahan. Dalam hal penempatan kursi, mengacu pada PKPS 121.585 (b) dan SE No. 14 Tahun 2021, terdapat pembatasan bagi penumpang tertentu untuk duduk di baris darurat seperti kursi nomor 12 dan 14 serta satu baris di depan atau belakang jendela darurat (baris 11 dan 15). Penumpang yang tidak diperbolehkan menempati kursi tersebut antara lain:

1. Ibu hamil,
2. Penumpang dengan bayi,
3. Penumpang dengan keterbatasan fisik (termasuk obesitas),
4. Penyandang disabilitas,
5. Anak-anak di bawah usia 15 tahun,
6. Penumpang lanjut usia,
7. Penumpang yang tidak dapat memahami instruksi awak kabin, dan
8. Penumpang yang tidak bersedia membantu dalam keadaan darurat.

Tabel 2. 4 Ketentuan Biaya

<b>Jenis Biaya</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Keterangan</b>
Administrasi, PPN, Asuransi, Bahan Bakar	Sudah termasuk tiket; PPN 11%; IWJR Rp5.000	Berlaku per penumpang
Biaya Kartu Kredit	3% dari total pembelanjaan	Per transaksi
Tarif Bayi (Infant)	10% dari tarif dasar dewasa	Berlaku per penerbangan satu arah
Perubahan Jadwal	Mulai dari Rp150.000	Ditambah selisih harga tiket
Perubahan Nama	Rp1.500.000 per penumpang per rute	Maks. H-2 jam sebelum keberangkatan; tidak berlaku untuk perubahan nama inti
Koreksi Nama	Tidak dikenakan biaya	Maks. 3 karakter, wajib menunjukkan identitas, maks. H-2 jam sebelum keberangkatan
GreenZone+ A320 (Row 1)	Rp205.000	Termasuk air minum
GreenZone A320 (Row 2–5)	Rp165.000	Termasuk air minum

GreenZone A320 (Row 12–14)	Rp195.000	Termasuk air minum
RegularZone A320 (Row 6–31 kecuali 12 & 14)	Rp85.000	Termasuk air minum
GreenZone ATR (Row 1)	Rp85.000	Termasuk air minum
GreenZone ATR (Row 16–19)	Rp115.000	Termasuk air minum
RegularZone ATR (Row 2–15)	Rp55.000	Termasuk air minum
Tarif Sweeping Bagasi (Domestik)	Rp250.000 per koli	Berlaku untuk bagasi tanpa label/tanda
Tarif Sweeping Bagasi (Internasional)	Lihat detail di situs resmi Citilink	Per koli
Biaya Pengangkutan Barang Khusus (senjata, dll)	Rp111.000 per item	Untuk benda kategori <i>security items</i>
Alat Musik	Mengikuti perhitungan bagasi lebih ( <i>excess baggage</i> )	Per item

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Maskapai Penerbangan**

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang menyediakan layanan angkutan udara bagi penumpang, barang, dan kargo dengan menggunakan pesawat terbang. Maskapai berperan sebagai bagian penting dalam sistem transportasi udara yang kompleks, mencakup operasional pesawat, pengelolaan rute, pelayanan penumpang, hingga aspek keselamatan dan regulasi penerbangan (Ali et al., 2024). Selain sebagai pengangkut, maskapai juga bertanggung jawab dalam memenuhi standar teknis dan pelayanan sesuai peraturan pemerintah agar dapat beroperasi secara legal dan aman (Mahfirah et al., 2021).

Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pengangkutan udara merupakan kegiatan usaha yang dilakukan oleh badan usaha yang memiliki izin resmi dari pemerintah. Maskapai penerbangan dapat berupa penerbangan berjadwal maupun tidak berjadwal, yang dilaksanakan sesuai dengan perjanjian atau permintaan pelanggan. Dalam konteks manajemen, maskapai penerbangan mengelola sumber daya yang meliputi armada, personel, dan infrastruktur pendukung untuk memberikan pelayanan transportasi udara yang optimal dan efisien (Ali et al., 2024).

#### **3.2 Low Cost Carrier**

Maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) adalah perusahaan penerbangan berjadwal yang menerapkan model bisnis dengan tarif lebih murah dibandingkan maskapai konvensional. Konsep ini dijalankan melalui pengurangan berbagai fasilitas tambahan, seperti penghapusan kelas bisnis dan premium, serta pengaturan ulang konfigurasi tempat duduk agar dapat mengangkut lebih banyak penumpang dalam satu penerbangan. Selain itu, maskapai LCC umumnya menggunakan pesawat baru yang lebih efisien dalam konsumsi bahan bakar (*avtur*), sehingga dapat menekan biaya operasional (Wistiasari et al., 2023).



Dalam regulasi nasional, keberadaan LCC diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, yang menetapkan standar minimum pelayanan untuk kelas ekonomi termasuk maskapai LCC. Dalam operasionalnya, maskapai LCC biasanya melayani rute langsung dengan sistem pulang-pergi dalam satu hari, sehingga tidak perlu menanggung biaya penginapan untuk kru pesawat. Strategi efisiensi lainnya termasuk penggunaan awak kabin dengan peran ganda, misalnya pramugari yang juga merangkap tugas kebersihan setelah penerbangan. Efektivitas penggunaan sumber daya manusia menjadi fokus utama dalam operasional LCC untuk menekan pengeluaran. Salah satu contoh nyata dari penerapan konsep ini di Indonesia adalah PT Citilink Indonesia, anak perusahaan dari Garuda Indonesia, yang mengoperasikan penerbangan dengan tarif terjangkau namun tetap mematuhi standar keselamatan dan peraturan penerbangan yang berlaku.

### **3.3 Penumpang**

Dalam peraturan perundang-undangan tentang pengangkutan, istilah “penumpang” memang digunakan untuk merujuk pada orang yang diangkut, namun definisi umum mengenai penumpang tidak secara eksplisit dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Menurut Taufik Soekarno, penumpang adalah individu yang bersedia membayar biaya angkutan atas dirinya dan terlibat dalam perjanjian pengangkutan, sehingga ia memiliki dua posisi: sebagai subjek karena terikat kontrak, dan sebagai objek karena menjadi bagian dari muatan yang diangkut. Sementara itu, Zainal Amsah memperluas pengertian penumpang sebagai semua orang atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan—baik darat, laut, udara, maupun kereta api. Dalam konteks penerbangan berjadwal, Suherman E. Adi menyatakan bahwa penumpang adalah setiap individu yang diangkut berdasarkan perjanjian angkutan udara, baik dengan maupun tanpa pembayaran. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Hartono H. Soeprapto dan Achmad Iskan, yang menegaskan bahwa penumpang adalah pihak yang melakukan kontrak dengan maskapai dan bersedia membayar harga tiket agar dapat diangkut menuju tujuan.



Dari pengertian penumpang diatas dapat penulis simpulkan pengertian penumpang angkutan udara adalah setiap orang yang diangkut menggunakan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban, dimana penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan atau terminal tujuan. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut.

- 1 Penumpang Domestik, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu kota ke kota lain dalam satu wilayah atau Negara.
- 2 Penumpang Internasional, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari satu Negara ke Negara lain.

Adapun jenis – jenis penumpang menurut Saputri & Ariebowo adalah sebagai berikut.

1. Penumpang Biasa, yakni penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.
2. Penumpang Khusus, yakni penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status social ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan.

### **3.4 Bagasi**

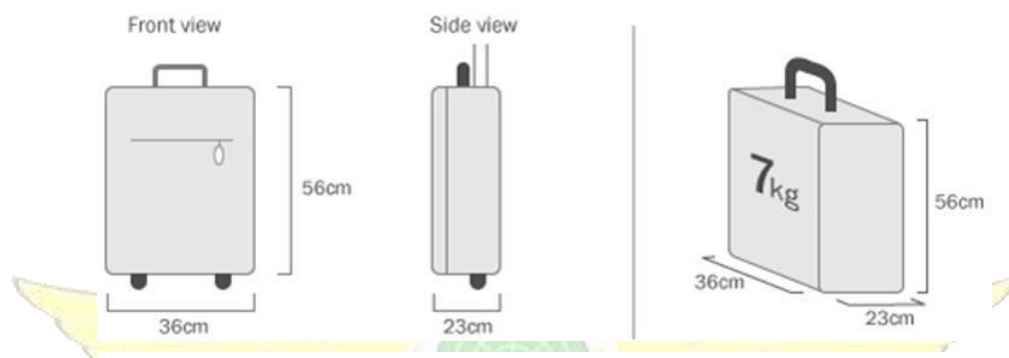
Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah bagasi merujuk pada barang-barang yang dimuat dalam moda transportasi seperti kereta api dan sejenisnya. Selain itu, bagasi juga diartikan sebagai tempat penyimpanan tas serta barang-barang milik penumpang di dalam pesawat udara. Dalam tahapan pelayanan *check-in* di bandara, proses ini menjadi kelanjutan dari layanan pemesanan tiket. Di sini, penumpang wajib melaporkan keberangkatannya dengan menunjukkan tiket penerbangan untuk kemudian memperoleh boarding pass dan *baggage claim tag* apabila membawa bagasi yang akan dimuat ke dalam pesawat.

Sementara itu, menurut Agusinta (2021) maskapai penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan yang memiliki kewenangan untuk menerbitkan dokumen penerbangan serta melayani pengangkutan penumpang beserta bagasi,

barang kiriman (kargo), dan pos menggunakan pesawat udara. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan merupakan badan usaha yang menyelenggarakan jasa transportasi udara secara terencana dan terjadwal, meliputi pelayanan angkutan penumpang, bagasi, kargo, dan pos hingga ke tempat tujuan.

### 3.5 Ketentuan Bagasi Citilink

#### 3.5.1 Bagasi Kabin



Gambar 3. 1 Ketentuan Bagasi Kabin

Bagasi kabin adalah bagasi yang dibawa penumpang ke dalam pesawat harus dapat ditempatkan di bawah kursi depan atau di ruang penyimpanan tertutup di kabin. Barang yang terlalu berat, berukuran berlebihan, atau mengganggu tidak diperbolehkan masuk kabin. Barang yang tidak cocok untuk kargo, seperti alat musik yang rentan, hanya bisa diangkut di kabin jika sudah diberitahukan dan mendapat izin dari maskapai, dan biasanya akan dikenakan biaya tambahan. Penumpang dewasa diperbolehkan membawa bagasi kabin dengan berat maksimal 7 kg dan dimensi sesuai aturan yang berlaku. Tas beroda juga boleh dibawa selama dimensinya tidak melebihi batas yang ditetapkan.

Penumpang dapat membawa cairan dalam bagasi kabin dengan syarat sebagai berikut: cairan harus dalam wadah maksimal 100 ml, semua wadah harus muat dalam kantong plastik transparan yang bisa disegel dengan kapasitas maksimal 1 liter, dan kantong plastik tersebut harus dipisah saat pemeriksaan keamanan. Cairan yang tidak memenuhi ketentuan akan diminta untuk dibuang.

Setiap penumpang boleh membawa satu tas kabin dan satu barang pribadi seperti dompet, laptop, atau ransel, asalkan memenuhi ukuran yang telah ditetapkan. Dimensi maksimal barang bawaan di atas kepala atau di bawah kursi untuk pesawat A320 adalah 56 x 36 x 23 cm dan untuk pesawat ATR adalah 41 x 34 x 17 cm. Barang pribadi tidak boleh lebih besar dari 40 x 30 x 10 cm. Barang bawaan yang melebihi batas ini harus didaftarkan sebagai bagasi tercatat dan akan dikenakan biaya tambahan. Contoh barang pribadi termasuk totebag, laptop, mantel, kamera kecil, kursi roda lipat, bahkan guci abu jenazah dengan kemasan baik, dan buket bunga tanpa tanah dan air, dengan syarat tidak merusak barang lain dan tidak beraroma.

Citilink dapat meminta agar barang bawaan yang tidak dapat disimpan dengan aman atau tidak sesuai kebijakan didaftarkan sebagai bagasi tercatat dengan biaya tambahan. Untuk bagasi besar (*bulky baggage*), barang dapat menempati tempat duduk dengan syarat telah dipesan sebelumnya, aman dengan sabuk pengaman, memenuhi dimensi maksimal 60 x 36 x 36 cm, berat maksimal 32 kg, dan tidak menghalangi tanda keselamatan. Hewan tidak diperbolehkan sebagai bagasi di kursi penumpang.

Jika penumpang mengalami kehilangan atau secara tidak sengaja meninggalkan barang atau bagasi kabin di dalam pesawat, maka penumpang disarankan untuk segera melaporkannya ke kantor layanan bagasi (*baggage service*) di bandara tujuan. Setelah menerima laporan, pihak Citilink akan melakukan pengecekan atas barang-barang temuan yang mungkin tertinggal di dalam pesawat pada penerbangan yang dimaksud.

Citilink tidak memiliki tanggung jawab hukum atas kehilangan barang kabin, kecuali apabila dapat dibuktikan secara sah bahwa kehilangan tersebut terjadi karena kelalaian dari staf, karyawan, atau pihak lain yang bekerja di bawah Citilink. Pembuktian harus dapat diterima secara hukum atau melalui putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*).

Untuk setiap barang yang ditemukan di kabin, Citilink akan melakukan verifikasi atas kepemilikan berdasarkan informasi atau tanda pengenal yang

terdapat pada barang tersebut. Apabila ditemukan data kontak atau petunjuk identitas pemilik, Citilink akan menghubungi pihak yang bersangkutan untuk proses pengambilan barang di bandara tempat Citilink beroperasi.

Tabel 3. 1 Ketentuan Bagasi Kabin

Kategori	Ketentuan
Penyimpanan Bagasi Kabin	Harus muat di bawah kursi atau kompartemen kabin tertutup.
Batas Berat dan Ukuran	Maksimal 7 kg per penumpang dewasa. Ukuran maksimal: - A320: 56 x 36 x 23 cm - ATR: 41 x 34 x 17 cm
Barang Pribadi Tambahan	Maksimal 1 barang pribadi per penumpang (misal: tas laptop, dompet, ransel). Ukuran maksimal: 40 x 30 x 10 cm.
Barang Tidak Diperbolehkan di Kabin	Barang terlalu berat, besar, mengganggu, atau tidak bisa disimpan aman.
Cairan dalam Kabin	Maksimal 100 ml per wadah, semua wadah dalam plastik bening 1 liter yang bisa disegel. Harus dikeluarkan saat pemeriksaan.
Barang Khusus (alat musik, guci abu, buket bunga, dll.)	Bisa dibawa ke kabin jika mendapat izin sebelumnya dan tidak merusak/berbau. Bisa dikenai biaya tambahan.
<i>Bulky Baggage</i> (Bagasi Besar)	Dapat diletakkan di kursi jika: - Sudah dipesan sebelumnya - Aman dengan sabuk pengaman - Maks. dimensi 60 x 36 x 36 cm - Maks. berat 32 kg - Tidak menghalangi tanda keselamatan
Hewan	Tidak diperbolehkan di kursi penumpang.
Penanganan Kehilangan Barang Kabin	Harus dilaporkan ke kantor baggage service di bandara kedatangan. Citilink akan memverifikasi dan menghubungi pemilik jika barang ditemukan.

Tanggung Jawab Citilink	Tidak bertanggung jawab atas kehilangan kecuali terbukti kelalaian staf dan disahkan secara hukum.
----------------------------	--

### 3.5.2 Bagasi Tercatat

Setelah penumpang menyerahkan bagasi untuk dicatat (*checked baggage*), pihak maskapai akan mengeluarkan tanda pengenal bagasi. Setiap bagasi tercatat wajib dilengkapi dengan identitas penumpang, seperti nama atau tanda pengenal pribadi lainnya yang ditempel secara aman. Penumpang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa bagasi diberi label dengan benar dan lengkap. Jika tidak terdapat identitas, penumpang harus menambahkannya sebelum bagasi diterima oleh pihak maskapai. Pada umumnya, bagasi tercatat akan diangkut bersama penumpang dalam penerbangan yang sama. Namun, apabila hal tersebut tidak memungkinkan, maka maskapai akan mengirimkannya menggunakan penerbangan berikutnya dan menyerahkan kepada penumpang dalam waktu yang wajar, kecuali peraturan mengharuskan kehadiran penumpang untuk proses bea cukai.

Bagasi yang melebihi batas berat yang ditentukan (15 kg *free baggage*) akan dikenakan biaya tambahan sesuai dengan tarif resmi maskapai. Tidak ada alokasi bagasi gratis untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, namun kereta bayi tetap akan diangkut tanpa biaya. Selain itu, maskapai menetapkan bahwa satu unit bagasi tidak boleh melebihi 32 kg per item, demi alasan keselamatan dan kesehatan. Ketentuan ini tidak berlaku untuk alat bantu mobilitas seperti kursi roda. Penumpang tidak diperkenankan menggunakan sisa kuota bagasi penumpang lain yang tidak ikut dalam perjalanan, meskipun berada dalam satu rencana perjalanan. Alat musik atau peralatan olahraga yang melebihi dimensi bagasi kabin bisa dibawa ke dalam kabin apabila tempat duduk khusus dibeli dan biaya yang berlaku telah dibayar, atau diangkut dalam ruang kargo dengan biaya tambahan. Maskapai mengizinkan maksimum lima buah bagasi tercatat per penumpang, namun batasan ini dapat bervariasi tergantung tujuan dan waktu penerbangan.

Jika terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan bagasi, penumpang diwajibkan melaporkan segera kepada petugas layanan bagasi di bandara, sebelum meninggalkan area kedatangan. Untuk penerbangan domestik, penggantian biaya



akibat bagasi yang tertunda diberikan sebesar Rp200.000 per hari dengan maksimal tiga hari, asalkan penumpang menyertakan tanda terima asli dari pembelian barang sementara. Jika bagasi belum ditemukan dalam jangka waktu 14 hari sejak kedatangan, maka penumpang dapat mengajukan klaim ganti rugi sesuai ketentuan. Penggantian atas kehilangan bagasi domestik dibatasi hingga Rp4.000.000 per penumpang, sedangkan untuk penerbangan internasional dibatasi maksimal 1.288 SDR per penumpang. Klaim harus diajukan paling lambat 30 hari sejak tanggal kedatangan, dan maskapai berhak meminta dokumen asli pembelian untuk proses verifikasi. Ganti rugi untuk bagasi rusak mencakup perbaikan atau penggantian berdasarkan jenis, ukuran, dan merek bagasi yang sama atau sepadan.

Apabila bagasi tercatat tidak diterima oleh penumpang saat kedatangan pada tanggal dan nomor penerbangan yang sama, dan bagasi tersebut berisi barang-barang pribadi yang dibutuhkan selama perjalanan (*Personal Effect*), maka Citilink akan memberikan kompensasi sementara atau *First Need Compensation* (FNC). FNC diberikan untuk rute penerbangan domestik sebesar Rp200.000 per penumpang per hari, dengan batas maksimum selama tiga hari. Namun, kompensasi ini tidak berlaku apabila keterlambatan pengiriman bagasi disebabkan oleh kendala dari pihak bea cukai.

Mengacu pada ketentuan resmi, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011, Konvensi Warsawa 1929, dan Konvensi Montreal 1999, kompensasi atas kehilangan bagasi atau isinya dihitung berdasarkan berat bagasi yang dinyatakan hilang. Tanggung jawab atas kerusakan bagasi juga diklasifikasikan dalam tiga kategori, yaitu:

1. Kerusakan Minor: Bagasi masih berfungsi menyimpan dan membawa barang.  
Contoh: sobekan kecil, salah satu roda patah, kerusakan resleting ringan.  
Penanganan: dilakukan perbaikan.
2. Kerusakan Mayor: Fungsi bagasi terganggu tetapi masih bisa diperbaiki.  
Contoh: robek besar yang bisa diperbaiki, resleting utama rusak total, sebagian besar roda tidak berfungsi. Penanganan: perbaikan atau penggantian.

3. Kerusakan Total (*Total Damage*): Bagasi tidak bisa digunakan dan tidak dapat diperbaiki lagi. Contoh: pecah atau hancur seluruhnya. Penanganan: dilakukan penggantian unit.

Selain itu, Citilink tidak bertanggung jawab atas kerugian akibat hilangnya barang-barang bernilai tinggi yang disimpan di dalam bagasi tercatat. Oleh karena itu, penumpang diwajibkan untuk membawa sendiri barang-barang berharga tersebut dalam bagasi kabin dan memastikan barang tersebut tetap dalam pengawasan pribadi selama penerbangan.

Tabel 3. 2 Ketentuan Bagasi Tercatat

Kategori	Ketentuan
Label Identitas	Setiap bagasi tercatat harus dilabeli dengan nama/tanda pengenal penumpang secara aman dan lengkap.
Pengangkutan Bagasi	Diangkut bersama penumpang jika memungkinkan. Jika tidak, dikirim via penerbangan berikut dan diserahkan dalam waktu wajar (kecuali terhambat bea cukai).
Batas Berat Gratis	15 kg. Berat lebih dari itu dikenakan biaya sesuai tarif resmi.
Bagasi Bayi	Tidak mendapat alokasi bagasi gratis. Kereta bayi tetap diangkut tanpa biaya.
Batas Berat per Unit	Maksimal 32 kg per item. Tidak berlaku untuk alat bantu mobilitas (misal kursi roda).
Kuota Penumpang Lain	Tidak boleh menggunakan kuota bagasi dari penumpang lain yang tidak ikut dalam perjalanan.
Alat Musik/Olahraga	Bisa dibawa ke kabin jika beli kursi khusus dan bayar biaya tambahan, atau masuk kargo dengan biaya.
Jumlah Maksimal Bagasi	Maksimal 5 unit bagasi tercatat per penumpang (dapat berbeda tergantung tujuan/waktu).
Pelaporan Masalah Bagasi	Dilaporkan segera ke petugas layanan bagasi di bandara sebelum meninggalkan area kedatangan.

Kompensasi Bagasi Tertunda (Domestik)	Rp200.000/hari, maksimal 3 hari, dengan bukti pembelian barang pengganti.
Bagasi Hilang	- Klaim setelah 14 hari jika belum ditemukan - Maks. kompensasi: Rp4.000.000 (domestik), 1.288 SDR (internasional) - Klaim diajukan paling lambat 30 hari sejak kedatangan.
Dokumen Klaim	Maskapai berhak meminta bukti pembelian asli.
Kerusakan Bagasi	- Minor: fungsi masih baik → perbaikan - Mayor: terganggu tapi bisa diperbaiki → perbaikan/penggantian - Total: rusak parah → penggantian unit
<i>First Need Compensation</i> (FNC)	Rp200.000/hari, maksimal 3 hari untuk penerbangan domestik. Tidak berlaku jika keterlambatan karena bea cukai.
Tanggung Jawab atas Barang Berharga	Citilink tidak bertanggung jawab jika barang berharga hilang dari bagasi tercatat. Penumpang harus membawa sendiri di kabin.

### 3.5.3 Bagasi Tak Bertuan

Jika ditemukan bagasi atau barang tanpa identitas yang jelas, Citilink akan menelusuri kepemilikan berdasarkan informasi dari data reservasi penumpang atau petunjuk lain yang terdapat pada barang tersebut. Apabila tidak berhasil mengidentifikasi pemiliknya, maka barang akan disimpan selama maksimal 3 bulan terhitung sejak tanggal kedatangan penerbangan atau tanggal barang ditemukan. Jika dalam periode penyimpanan ini ada pihak yang mengklaim sebagai pemilik, maka Citilink akan melakukan verifikasi kepemilikan dan menyerahkan barang tersebut apabila hasil verifikasi menunjukkan kecocokan. Namun, jika setelah 3 bulan tidak ada kepastian terkait kepemilikan berdasarkan hasil investigasi, maka barang akan dimusnahkan sesuai dengan ketentuan dalam Ordonansi Penerbangan Udara (OPU) Nomor 100 jo 101 Tahun 1939. Sementara itu, untuk barang atau

bagasi yang bersifat mudah rusak, busuk, mencemari, mengkontaminasi, atau menimbulkan risiko terhadap kesehatan, keselamatan, dan kenyamanan, pemusnahan akan dilakukan segera, paling lambat dalam waktu 3 hari sejak ditemukan.

#### 3.5.4 Pembatasan Pengangkutan Barang

Ketentuan dan pembatasan terkait pengangkutan barang dan perangkat elektronik di penerbangan Citilink Indonesia. Ketentuan ini mencakup larangan membawa barang berbahaya, mudah rusak, dan beraroma menyengat, serta aturan khusus untuk *smart luggage*, *power bank*, dan perangkat elektronik portabel (PED). Barang-barang seperti makanan laut, durian, dan alat bertenaga bahan bakar dilarang atau dibatasi penggunaannya demi keselamatan dan kenyamanan penerbangan. Power bank hanya diperbolehkan di kabin dengan kapasitas tertentu dan tidak boleh digunakan selama penerbangan. Selain itu, perangkat elektronik seperti laptop dan ponsel harus dalam mode pesawat dan hanya boleh digunakan pada ketinggian tertentu. Penumpang wajib mematuhi seluruh instruksi kru dan memastikan barang bawaan sesuai dengan kebijakan yang berlaku untuk menghindari penolakan atau denda selama proses penerbangan.

Tabel 3. 3 Ketentuan Pembatasan Pengangkutan Barang

Kategori	Contoh	Ketentuan / Batasan	Keterangan Tambahan
Barang Berharga / Rapuh	Perhiasan, dokumen penting, barang pecah belah	Tidak disarankan dimasukkan ke bagasi tercatat, wajib dilaporkan saat check-in	Maskapai tidak bertanggung jawab jika tidak diinformasikan
Barang Tidak Dikemas Aman	Barang bocor, mudah rusak, atau kemasan tidak layak	Bisa ditolak jika berisiko membahayakan penumpang atau tidak tahan penanganan	Tidak diterima sebagai bagasi
Barang Mudah Rusak	Makanan laut, daging mentah	Tidak diterima di bagasi tercatat; bisa dibawa ke kabin jika sesuai aturan	<i>Dry ice</i> maksimal 2,5 kg per penumpang

		kemasan dan karantina	
Kemasan Tidak Diterima	Plastik, styrofoam untuk makanan beku atau cair	Tidak diperbolehkan	Gunakan wadah anti bocor dan pelindung sesuai standar
Barang Beraroma Kuat	Durian, ikan asin, terasi, jengkol, petai, cabai	Tidak boleh dibawa di kabin/bagasi tercatat	Hanya dapat dikirim melalui kargo dengan kemasan sesuai regulasi
Barang Berbahaya ( <i>Dangerous Goods</i> )	Alkohol >140 proof, alat bertenaga bensin, baterai basah, gas, bahan korosif, kembang api, racun, dll.	Dilarang dibawa dalam bagasi atau kabin	Mengacu pada IATA Dangerous Goods Regulations
Smart Luggage ( <i>Removable Battery</i> )	Koper pintar dengan baterai lithium-ion dapat dilepas	Diperbolehkan dibawa (bagasi kabin/tercatat); baterai wajib dilepas & kapasitas $\leq 100$ Wh	Jika dalam bagasi tercatat, baterai dibawa sendiri oleh penumpang
Smart Luggage ( <i>Non-removable Battery</i> )	Koper pintar dengan baterai lithium-ion tidak bisa dilepas	Tidak diizinkan dibawa	Petugas berhak menolak pengangkutan
Ukuran Smart Luggage Kabin	Sesuai tipe pesawat	A320/A330: 56x36x23 cm — ATR72: 41x34x17 cm; berat maksimal 7 kg; harus muat di BTU	Disarankan pakai pelindung ekstra (cover)
Power Bank (0–100 Wh / $\leq 20.000$ mAh)	Umum digunakan untuk HP dan tablet	Maksimal 20 unit per penumpang; hanya di kabin; tidak boleh di bagasi tercatat	Tidak boleh dinyalakan selama penerbangan; dilarang disimpan bersama benda mudah terbakar
Power Bank (101–160 Wh / 20.001–32.000 mAh)	Kapasitas sedang	Maksimal 2 unit per penumpang; harus dapat persetujuan petugas Citilink	Harus memiliki label kapasitas jelas
Power Bank >160 Wh / >32.000 mAh	Kapasitas besar	Dilarang dibawa	Harus sesuai standar IATA; gunakan rumus $Wh = V \times$



			mAh ÷ 1000 untuk menghitung kapasitas
PED yang Diizinkan Sepanjang Penerbangan	Jam digital, alat bantu dengar, alat pacu jantung, MPED yang disetujui	Boleh digunakan setiap saat	Tetap tunduk pada instruksi kru
PED yang Diizinkan di Atas 10.000 ft	Laptop/tablet (mode pesawat), pemutar media <i>non-transmitting</i> , kalkulator printer, mainan tanpa remote	Tidak boleh digunakan saat taxi, <i>takeoff</i> , dan <i>landing</i> ; wajib mode pesawat	Gunakan earphone untuk perangkat bersuara
PED yang Dilarang Sepanjang Penerbangan	Mainan dengan remote <i>control</i> , perangkat pemancar aktif	Dilarang digunakan kapan pun	Dapat mengganggu sistem pesawat
Telepon Seluler	Smartphone	Di atas 10.000 ft wajib mode pesawat; dimatikan saat taxi, <i>takeoff</i> , dan <i>landing</i>	Boleh saat boarding untuk keperluan <i>boarding pass</i> /operasional
Instruksi Penggunaan PED	Semua perangkat	Wajib mengikuti instruksi kru; matikan perangkat jika diminta	Headset wajib untuk perangkat bersuara; kabel tidak boleh mengganggu evakuasi darurat

### 3.5.5 Pengambilan dan Pengiriman Bagasi

Penumpang diwajibkan mengambil bagasinya segera setelah tersedia di area klaim bagasi di bandara tujuan atau pemberhentian. Jika bagasi tercatat tidak diambil dalam jangka waktu tiga (3) bulan sejak tersedia, maskapai berhak menganggap bagasi tersebut telah ditinggalkan dan berwenang untuk membuangnya tanpa kewajiban ganti rugi. Untuk barang yang bersifat mudah rusak (*perishable goods*), masa penyimpanan maksimal adalah tiga (3) hari. Namun, jika barang tersebut mengeluarkan bau tidak sedap atau mengalami kebocoran, maskapai dapat memusnahkannya sebelum batas waktu tersebut. Penyerahan bagasi hanya dilakukan kepada penumpang yang memiliki baggage tag resmi. Apabila seseorang tidak dapat menunjukkan *baggage tag* namun mengklaim

sebagai pemilik bagasi, maka bagasi hanya akan diserahkan setelah individu tersebut memberikan bukti kepemilikan yang memadai, dan jika diminta, bersedia memberikan jaminan ganti rugi atas segala risiko atau biaya yang mungkin timbul dari penyerahan tersebut.

### **3.6 *Property Irregularity Report***

*Property Irregularity Report* (PIR) adalah dokumen resmi yang digunakan oleh maskapai penerbangan dan operator ground handling untuk mencatat kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi yang dilaporkan oleh penumpang setelah penerbangan. PIR biasanya diisi oleh petugas di bagian *Lost and Found* di bandara, segera setelah penumpang menyadari bahwa bagasinya tidak ditemukan atau mengalami kerusakan. Laporan ini menjadi dasar bagi proses pencarian bagasi, serta sebagai dokumen awal untuk pengajuan klaim kompensasi oleh penumpang.

PIR memuat informasi penting seperti identitas penumpang, rincian penerbangan, nomor tag bagasi, deskripsi bagasi dan isinya, serta jenis ketidakteraturan yang terjadi (*lost, delayed, atau damaged baggage*). Proses ini sangat penting untuk menjamin akuntabilitas pelayanan maskapai terhadap barang milik penumpang. Selain itu, PIR juga digunakan sebagai alat dokumentasi internal untuk keperluan statistik operasional dan peningkatan layanan bagasi maskapai maupun pengelola bandara.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga, penumpang yang mengalami kehilangan bagasi wajib mengajukan klaim dalam waktu 7 hari kalender sejak tanggal kedatangan, sedangkan untuk bagasi rusak, klaim harus diajukan maksimal 3 hari kalender sejak bagasi diterima, sebagaimana tercantum dalam Pasal 9 ayat (2) dan (3). Maskapai diwajibkan menindaklanjuti dan menyelesaikan klaim tersebut secara tepat waktu. Selain itu, dalam Pasal 10 ayat (1) disebutkan bahwa maskapai harus menyelesaikan perbaikan atau penggantian bagasi rusak paling lambat 14 hari kalender sejak laporan diterima.

### 3.7 *Google Formulir*

*Google Formulir* adalah alat dari *Google* yang digunakan untuk membuat survei atau formulir secara online dengan cara yang sederhana dan praktis. Hasil dari formulir ini langsung tersimpan otomatis di *Google Drive* dan bisa dilihat dalam bentuk tabel di *Google Sheets*. Karena mudah digunakan, tampilannya jelas, dan bisa dikerjakan bersama-sama secara langsung, banyak orang menggunakan *Google Formulir* untuk keperluan pendidikan, penelitian, atau pengumpulan data administrasi. Menurut Oktaviani & Amini (2022) alat ini sangat membantu dalam pengumpulan data di lapangan karena bisa diakses dari mana saja dan lewat berbagai perangkat seperti laptop atau ponsel.

*Google Formulir* punya banyak pilihan jenis pertanyaan, seperti isian singkat, pilihan ganda, atau skala nilai, yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Ada juga fitur untuk membatasi waktu, memeriksa jawaban, atau mengatur pertanyaan berdasarkan jawaban sebelumnya. Karena itu, *Google Formulir* sangat cocok digunakan untuk ujian online atau evaluasi pembelajaran. Berdasarkan penelitian Pratama (2024) guru merasa lebih mudah dan cepat dalam mengelola tes atau tugas dengan menggunakan *Google Formulir*. Di masa sekarang yang serba digital, alat ini sangat membantu karena hasilnya bisa langsung dianalisis tanpa perlu entri data manual, membuat pekerjaan jadi lebih cepat dan efisien.

### 3.8 *Digitalisasi*

Digitalisasi merupakan proses transformasi dari sistem analog atau manual ke sistem berbasis digital yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam berbagai aspek kehidupan. Proses ini tidak hanya mencakup konversi data menjadi format digital, tetapi juga melibatkan perubahan model bisnis, proses kerja, dan cara berinteraksi dalam organisasi atau masyarakat. Menurut Yanti et al. (2024), digitalisasi adalah fondasi utama dari transformasi digital yang memungkinkan organisasi berinovasi dan menyesuaikan diri dengan dinamika pasar dan kebutuhan konsumen yang terus berubah.

Penerapan digitalisasi telah memberikan dampak signifikan dalam sektor pendidikan, pemerintahan, layanan publik, dan dunia usaha. Digitalisasi mendukung otomatisasi proses, pengambilan keputusan berbasis data, serta memperluas akses layanan secara lebih cepat dan luas. Studi oleh Tsakila et al (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan kinerja layanan publik di Indonesia, terutama dalam hal kecepatan layanan dan pengurangan biaya operasional. Dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi digital, organisasi mampu beradaptasi dalam menghadapi tantangan global serta mempercepat proses transformasi menuju era ekonomi berbasis informasi.



## BAB IV PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

### 4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Dalam melaksanakan *On the Job Training* ( OJT ) penulis berkesempatan ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berikut merupakan wilayah kerja yang meliputi:

- a. *Baggage Service* atau *Lost and Found*
- b. *Check-in counter*
- c. *Boarding Gate*
- d. *Customer Service*

#### 4.1.1 Wilayah Kerja

##### 4.1.1.1 *Lost and Found* (*Baggage Services*)



Gambar 4. 1 Unit *Baggage Services*

Petugas pasasi di bagian *lost and found* bertugas menerima laporan dari penumpang terkait masalah pada bagasi tercatat mereka, seperti kehilangan atau tertukar. Petugas ini bersiaga di area sebelum pintu keluar untuk mencocokkan *bag-tag* pada barang bawaan dengan milik penumpang. Dalam menjalankan tugas ini, ketelitian dan kesabaran sangat dibutuhkan karena harus menghadapi beragam karakter penumpang.



Tugas utama unit *lost and found* adalah mencocokkan nomor label bagasi penumpang, serta menangani kasus kelebihan, kerusakan, maupun kehilangan bagasi. Masalah pada bagasi bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kesalahan pelabelan atau salah pemuatan ke pesawat yang berbeda. Untuk melaporkan bagasi yang bermasalah, penumpang harus datang ke unit layanan bagasi dan mengisi formulir PIR (*Property Irregularity Report*) serta menunjukkan boarding pass dan identitas diri. Jika semua dokumen sudah lengkap, pihak maskapai akan melakukan pelacakan. Setelah ditemukan, bagasi dapat dikirim ke alamat penumpang tanpa biaya tambahan.

Selain itu, petugas *Lost Luggage* juga bertanggung jawab mengisi laporan Fibag-Labag (*First Bag-Last Bag*) setiap hari. Laporan ini mencerminkan kinerja layanan pengiriman bagasi berdasarkan waktu yang telah ditetapkan oleh masing-masing bandara. Mereka juga melakukan pencatatan data produksi terkait penanganan bagasi transit.

Berikut adalah kode-kode penanganan bagasi yang umum digunakan dalam industri penerbangan, beserta kepanjangannya dan fungsinya:

1. AHL – *Absent Hand Luggage* (atau sering disebut “*Lost/Delayed Baggage Report*”)
 

Kode untuk bagasi yang hilang atau belum sampai ke bandara tujuan. AHL dibuat ketika penumpang tidak menemukan bagasinya di *belt conveyor* saat tiba.
2. DPR – *Damaged Property Report*

Kode ini digunakan untuk bagasi yang mengalami kerusakan fisik, seperti sobek, penyok, pegangan/rantai rusak, atau roda patah.
3. PIL – *Pilferage Report*

Laporan ini digunakan jika isi bagasi hilang atau dicuri, meskipun tas atau koper itu sendiri sampai ke penumpang. Contohnya: barang berharga atau pakaian dalam koper tidak ada saat dibuka.
4. OHD – *On Hand Baggage*

Kode ini untuk bagasi yang ditemukan tapi tidak ada klaimnya, artinya bagasi

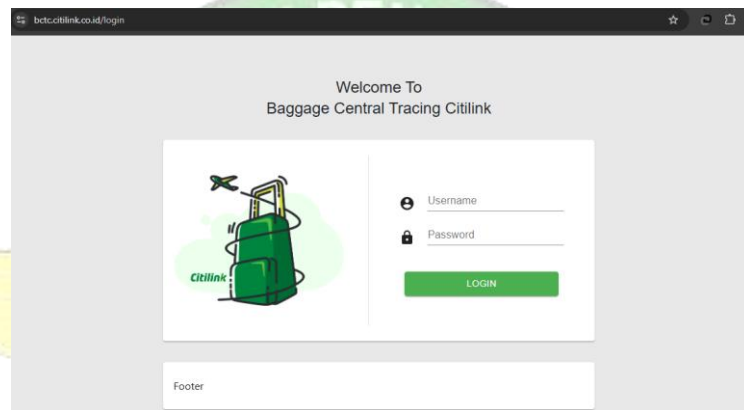
itu berada di tangan maskapai atau bandara namun pemiliknya belum diketahui.

5. CTY – *Courtesy Report*

Digunakan untuk laporan informal saat penumpang mengajukan klaim bagasi yang rusak/hilang setelah meninggalkan bandara dan tanpa mengisi PIR. Ini bersifat goodwill, tidak wajib ditindaklanjuti.

6. RFP – *Request for Payment*

Digunakan ketika penumpang mengajukan kompensasi atas kerusakan atau kehilangan bagasi. Ini adalah proses lanjutan dari AHL, DPR, atau PIL yang masuk ke tahap klaim biaya atau penggantian.



Gambar 4. 2 Sistem BCTC Citilink

Untuk mendukung efisiensi dalam penanganan bagasi yang hilang atau tertunda, Citilink Indonesia mengimplementasikan sistem *Baggage Central Tracing Citilink* (BCTC). Sistem ini memungkinkan petugas dan penumpang untuk melacak status bagasi secara *real-time* melalui portal resmi di <https://bctc.citilink.co.id>. Penumpang yang mengalami masalah dengan bagasi dapat mengakses sistem ini dengan memasukkan nomor referensi file (misalnya AHL, OHD, atau DPR) beserta nama belakang mereka untuk mengetahui status terkini dari bagasi mereka. Dengan adanya BCTC, proses pelacakan menjadi lebih transparan dan cepat, meminimalkan ketidaknyamanan yang dialami penumpang serta meningkatkan efisiensi kerja unit *Lost and Found* dalam menangani klaim bagasi.

#### 4.1.1.2 Check-in Counter



Gambar 4. 3 Unit *Checkin Counter*

Ketentuan terkait layanan *check-in* menyatakan bahwa konter *check-in* dibuka minimal 2 jam sebelum keberangkatan untuk penerbangan domestik dan 3 jam sebelum keberangkatan untuk penerbangan internasional. Penutupan konter untuk penerbangan domestik dilakukan 30 menit sebelum keberangkatan, dan di beberapa bandara besar dapat berlaku hingga 45 menit sebelumnya. Sementara itu, untuk penerbangan internasional, konter *check-in* ditutup 60 menit sebelum jadwal keberangkatan. Ketentuan ini dapat berubah sesuai dengan kondisi bandara tempat Citilink beroperasi, sehingga penumpang disarankan untuk selalu memantau informasi terkini melalui situs resmi Citilink. Untuk kenyamanan, penumpang domestik juga dianjurkan melakukan *check-in* secara daring melalui situs *web* atau aplikasi mobile Citilink mulai 48 jam sebelum keberangkatan, atau melalui *kiosk check-in* mulai 3 jam sebelum keberangkatan, jika memenuhi syarat. Namun, layanan ini tidak tersedia untuk penerbangan internasional. Penumpang yang telah melakukan *check-in* daring dapat menyerahkan bagasinya di konter *baggage drop* dalam waktu yang telah ditentukan. Jika bagasi diserahkan melewati batas waktu tersebut, maskapai dapat menolak pengangkutannya, dan penumpang bertanggung jawab atas segala biaya atau keterlambatan pengiriman apabila bagasi tidak ikut dalam penerbangan yang sama.

Pada tahap ini, bagian pasasi bertanggung jawab dalam menangani penumpang yang datang untuk melapor sebelum penerbangan. Proses pelaporan ini mencakup pemeriksaan identitas penumpang, pemilihan atau penempatan kursi di pesawat, penanganan permintaan khusus seperti penggunaan kursi roda, serta pengurusan bagasi untuk dikumpulkan dan dimuat ke dalam gerobak yang nantinya dimasukkan ke dalam ruang bagasi pesawat (*compartment*). Setiap penumpang memperoleh jatah bagasi gratis sebesar 15 kg untuk penerbangan dengan pesawat Boeing dan Airbus, sedangkan untuk pesawat tipe ATR, hanya diberikan 10 kg. Petugas di meja *check-in* akan mencetak *boarding pass* dan menempelkan label pada bagasi tercatat milik penumpang.

Jika total berat bagasi melebihi batas bagasi gratis, penumpang harus membayar biaya kelebihan sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh masing-masing maskapai. Sementara itu, barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) dibatasi hingga berat maksimum 7 kg dengan ukuran yang sudah ditentukan. Jika penumpang membawa barang-barang yang tergolong sebagai *dangerous goods*, seperti logam, tabung bertekanan, atau gas, mereka wajib melaporkannya agar dilakukan penanganan lebih lanjut. Barang-barang berbahaya ini akan ditangani oleh petugas keamanan penerbangan (AVSEC), dan apabila dinyatakan layak untuk diterbangkan, akan diterbitkan dokumen pemberitahuan kepada kapten (*Notification to Captain/NOTOC*).

Selain itu, dalam proses *check-in*, petugas akan memberikan beberapa jenis label atau tag yang dilekatkan pada bagasi penumpang. Label ini berfungsi sebagai identifikasi dan penanda status bagasi, agar dapat ditangani dengan tepat selama proses pengangkutan hingga tiba di tujuan akhir.

No	Gambar	Nama Label
1.		<i>Door Side (priority baggage)</i>

2.		Transit
3.		<i>Claim Tag Bagasi Grup</i>
4.		<i>Up</i>
5.		<i>Fragile</i>
6.		<i>Extra baggage</i>
7.		<i>Cabin Baggage</i>
8.		<i>Bullet Case</i>



9.		<i>Uncompained Minor</i>
10.		<i>Boarding Pass Penumpang</i>

#### 4.1.1.3 Boarding Gate



Gambar 4. 4 Unit Boarding Gate

Di area *boarding gate*, petugas pasasi memiliki tanggung jawab untuk mencatat dan memverifikasi penumpang yang akan naik ke pesawat. Proses ini mencakup pengecekan ulang identitas penumpang yang dicocokkan dengan nama di *boarding pass* guna memastikan tidak ada penumpang tanpa tiket resmi yang ikut terbang. Selain itu, pasasi bertugas menjalankan proses *boarding* sesuai instruksi dari petugas ramp. Selama *boarding*, petugas akan mengatur penumpang masuk ke pesawat, menghitung jumlah penumpang dengan merobek bagian bawah *boarding pass*, lalu mencocokkannya dengan data yang tersimpan di sistem *check-in*, untuk memastikan tidak terjadi kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang.

Manajemen *boarding* Citilink dilakukan dengan pengelompokan berdasarkan nomor kursi dan jalur masuk ke pesawat, yang menjadi tanggung jawab utama petugas *boarding* di *gate*. Penumpang dengan kursi nomor 15–30 diarahkan oleh petugas untuk masuk melalui tangga belakang (*rear door*), sementara kursi 1–

14 diarahkan ke garbarata (*front door*). Khusus kursi 1–5 yang termasuk kategori *Green Zone*, petugas memastikan mereka *boarding* paling akhir karena merupakan layanan berbayar yang memberikan kenyamanan tanpa antre. Petugas *boarding* berperan penting dalam memastikan alur ini berjalan sesuai prosedur SEA (*Standard of Embarkation Arrangement*), agar proses naik pesawat berlangsung tertib, efisien, dan sesuai prioritas layanan.

Tugas tambahan pada unit ini mencakup *sweeping* bagasi, membantu penumpang pengguna kursi roda naik atau turun dari pesawat, serta mendampingi penumpang menuju pintu keberangkatan atau kedatangan. Petugas juga memberikan perhatian khusus kepada penumpang berkebutuhan khusus seperti anak tanpa pendamping (*Unaccompanied Minor*), penumpang dengan disabilitas, penumpang sakit, dan ibu hamil.

Sebelum dan sesudah proses boarding, pasasi juga wajib menyiapkan dokumen-dokumen penting seperti

- a. *Activity checklist*
- b. APB (*Actual Passenger On Board*)
- c. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan *wheelchair*, *Uncompained Minor* (UM), penumpang yang sakit, maupun ibu hamil.
- d. *Manifest* penumpang
- e. *Ramp activity* dari petugas yang berada di ramp
- f. *Barcode claim tag sweeping baggage* penumpang

Unit *Boarding Gate* juga memiliki peran penting dalam memastikan ketentuan pembatalan reservasi dan kursi penumpang dijalankan dengan tepat. Petugas *boarding gate* bertanggung jawab melakukan pemeriksaan akhir terhadap penumpang yang telah melakukan *check-in*, termasuk memastikan bahwa penumpang hadir di *gate* sesuai waktu yang ditentukan, yaitu minimal 10 menit sebelum keberangkatan domestik dan 30 menit sebelum keberangkatan internasional. Apabila penumpang tidak hadir tepat waktu di area *boarding*, petugas dapat memberikan laporan kepada sistem untuk membatalkan kursi tersebut, dan

penumpang dianggap "*no-show*". Petugas *boarding* juga memiliki kewenangan menolak penumpang naik ke pesawat jika melewati batas waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, serta memastikan bahwa tidak ada *boarding pass* yang diberikan kepada penumpang yang tidak memenuhi syarat. Unit ini juga menjadi titik komunikasi langsung kepada penumpang apabila terjadi perubahan jadwal, *gate*, atau keputusan operasional lainnya, sehingga memastikan kelancaran alur keberangkatan sesuai kebijakan maskapai dan peraturan penerbangan yang berlaku.

#### 4.1.1.4 Customer Service



Gambar 4. 5 Unit Customer Service

Petugas *Customer Service* Citilink bertanggung jawab menangani berbagai masalah penumpang yang berkaitan langsung dengan penerbangan mereka. Layanan yang diberikan mencakup penanganan penumpang dengan status khusus seperti CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very Very Important Person*).

Selain itu, *customer service* juga memiliki tanggung jawab utama dalam menangani penumpang ketika terjadi keterlambatan penerbangan, yang dihitung berdasarkan selisih antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan waktu aktual pesawat meninggalkan apron (*block off*) atau tiba dan parkir di apron bandara tujuan (*block on*). Penyebab keterlambatan dapat berasal dari faktor-faktor tidak terduga seperti cuaca ekstrem, gangguan operasional bandara, penutupan landasan, bencana alam, kerusakan, atau ketegangan internasional yang digolongkan sebagai keadaan kahar dan berada di luar kendali maskapai. Namun,

jika keterlambatan disebabkan oleh faktor internal maskapai (selain faktor cuaca, teknis bandara, atau keadaan kahar), maka CS wajib memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 (PM 89/2015) tentang *Delay Management*.

Tabel 4. 1 Delay Management

Kategori	Durasi Keterlambatan	Kompensasi yang Diberikan
1	30 – 60 menit	Minuman ringan
2	61 – 120 menit	Makanan ringan dan minuman ringan. Opsi: refund tiket atau pengalihan penerbangan
3	121 – 180 menit	Makanan berat dan minuman ringan. Opsi: refund tiket atau pengalihan penerbangan
4	181 – 240 menit	Makanan ringan, makanan berat, dan minuman ringan. Opsi: refund atau pengalihan
5	> 240 menit	Ganti rugi Rp300.000. Opsi: refund tiket atau pengalihan penerbangan
6	Pembatalan	Opsi: refund tiket atau pengalihan ke penerbangan berikutnya

Untuk keterlambatan yang terjadi akibat kesalahan manajemen maskapai (selain keadaan kahar), ketentuan tunduk pada Konvensi Warsawa dan Montreal. Jika keterlambatan melebihi 6 jam dan penumpang membutuhkan akomodasi, CS wajib mengatur penginapan bagi penumpang.

Petugas ini juga membantu proses pembatalan penerbangan dan pengajuan *refund* sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Kebijakan pengembalian dana Citilink mengacu pada PM No. 30 Tahun 2021 dan dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu *refund* sukarela (*voluntary*) dan *refund* tidak sukarela (*involuntary*).

1. *Refund Voluntary*: Diajukan oleh penumpang karena alasan pribadi (misalnya sakit, batal berangkat, hamil, kesalahan nama, atau dokumen perjalanan tidak lengkap). Pengembalian biaya dihitung berdasarkan waktu pembatalan.

Tabel 4. 2 Refund Voluntary

<b>Waktu Pembatalan</b>	<b>Pengembalian Biaya (dari Tarif Dasar)</b>
$\geq 72$ jam sebelum keberangkatan	75%
72 – 48 jam sebelum keberangkatan	50%
48 – 24 jam sebelum keberangkatan	40%
24 – 12 jam sebelum keberangkatan	30%
12 – 4 jam sebelum keberangkatan	20%
$< 4$ jam – 30 menit sebelum keberangkatan	10%

2. *Refund Involuntary*: Pembatalan oleh maskapai atau keadaan khusus

Tabel 4. 3 Refund Involuntary

<b>Penyebab Refund Involuntary</b>	<b>Pengembalian Biaya</b>
Pembatalan atau penundaan jadwal oleh Citilink $\geq 60$ menit	100% dari harga tiket
Penumpang meninggal dunia	100% dari harga tiket
Keadaan kahar ( <i>force majeure</i> ) seperti: bencana alam, perang, huru-hara, sabotase, epidemi/pandemi, kebakaran, atau kebijakan pemerintah terkait penerbangan	100% dari harga tiket
Penumpang ditolak terbang oleh Citilink atau pihak bandara	100% dari harga tiket



#### 4.1.3.1 Unit *Lost and Found*

Unit *Lost and Found* Citilink bertugas menangani barang penumpang yang hilang atau tertinggal selama proses penerbangan, baik di pesawat maupun di area bandara. Kegiatan utamanya meliputi pencatatan dan pelaporan barang hilang, pencarian dan identifikasi barang yang ditemukan, serta pengembalian barang kepada pemiliknya setelah verifikasi identitas. Petugas juga berkoordinasi dengan unit *ground handling* dan maskapai lain jika diperlukan, serta memberikan pelayanan informasi kepada penumpang terkait proses klaim barang hilang secara ramah dan profesional.

Tabel 4. 4 Jurnal Aktivitas OJT Unit *Lost and Found*

HARI	TANGGAL	AKTIVITAS
Senin	12 Mei 2025	Pengenalan unit, SOP, dan alur kerja <i>Lost and Found</i>
Selasa	13 Mei 2025	Mempelajari prosedur penanganan bagasi hilang, termasuk pengisian formulir PIR
Rabu	14 Mei 2025	Mendampingi staf dalam proses pencocokan <i>claim tag</i> dengan <i>baggage tag</i>
Kamis	15 Mei 2025	Mengamati proses penanganan bagasi tertinggal milik penumpang
Jumat	16 Mei 2025	Mengamankan bagasi penumpang yang belum diambil
Senin	19 Mei 2025	Mempelajari sistem BCTC Citilink
Selasa	20 Mei 2025	Melakukan pencocokan antara <i>claim tag</i> dengan <i>baggage tag</i> milik penumpang
Rabu	21 Mei 2025	Mempelajari prosedur penanganan kasus AHL
Kamis	22 Mei 2025	Mempelajari laporan harian <i>baggage services</i>

Jumat	23 Mei 2025	Melakukan pencocokan antara <i>claim tag</i> dengan <i>baggage tag</i> milik penumpang
Senin	23 Juni 2025	
Selasa	24 Juni 2025	
Rabu	25 Juni 2025	
Kamis	26 Juni 2025	
Jumat	27 Juni 2025	

#### 4.1.3.2 Unit *Check-in Counter* dan *Boarding Gate*

Di unit *check-in counter* Citilink, petugas melayani penumpang dengan melakukan verifikasi identitas, pencocokan tiket, penerbitan *boarding pass*, serta penanganan bagasi tercatat sesuai ketentuan berat dan keamanan. Setelah proses *check-in*, penumpang diarahkan menuju *boarding gate*, tempat petugas melakukan pemeriksaan akhir dokumen perjalanan dan *boarding pass*, serta mengatur antrean dan waktu naik pesawat agar berjalan tertib, tepat waktu, dan sesuai prosedur keselamatan penerbangan.

Tabel 4. 5 Jurnal Aktivitas OJT Unit *Checkin Counter* dan *Boarding Gate*

HARI	TANGGAL	AKTIVITAS
Senin	26 Mei 2025	Pengenalan unit dan alur kerja <i>checkin counter</i> dan <i>boarding gate</i>
Selasa	27 Mei 2025	Mempelajari proses <i>checkin</i> penumpang
Rabu	28 Mei 2025	Mempelajari proses <i>boarding</i> penumpang
Kamis	29 Mei 2025	Melakukan <i>profiling</i> bagasi milik penumpang
Jumat	30 Mei 2025	Pengenalan jenis label bagasi
Senin	02 Juni 2025	Melakukan pemasangan label bagasi
Selasa	03 Juni 2025	Mengarahkan penumpang berdasarkan <i>seat</i> saat

		<i>boarding</i>
Rabu	04 Juni 2025	Mempelajari proses pembayaran <i>over</i> bagasi penumpang
Kamis	05 Juni 2025	Melakukan <i>profiling</i> bagasi milik penumpang

#### 4.1.3.3 Unit *Customer Service*

Kegiatan di unit *Customer Service* Citilink mencakup pelayanan langsung kepada penumpang untuk memastikan pengalaman terbang yang nyaman dan lancar. Tugas utamanya meliputi memberikan informasi terkait jadwal penerbangan, membantu proses *check-in*, menangani keluhan atau permintaan khusus penumpang, serta mengoordinasikan penanganan penumpang berkebutuhan khusus atau mengalami kendala perjalanan. Unit ini juga berperan dalam menjaga kepuasan pelanggan dengan respons cepat, sikap ramah, serta solusi efektif terhadap permasalahan yang dihadapi penumpang sebelum, selama, dan setelah penerbangan.

Tabel 4. 6 Jurnal Aktivitas OJT Unit *Customer Service*

HARI	TANGGAL	AKTIVITAS
Selasa	10 Juni 2025	Pengenalan unit dan alur kerja <i>customer service</i>
Rabu	11 Juni 2025	Mempelajari aplikasi <i>GoNow</i> Citilink untuk mengetahui status penumpang
Kamis	12 Juni 2025	Mempelajari FIM ( <i>Flight Interruption Manifest</i> ) bila ada <i>special condition</i>
Jumat	13 Juni 2025	Melakukan <i>scan</i> nota pembayaran tiket tunai
Senin	16 Juni 2025	Melakukan <i>scan</i> nota pembayaran <i>anciliary</i> tunai
Selasa	17 Juni 2025	Menginput <i>form</i> nota pembayaran ke <i>system</i> citilink

Rabu	18 Juni 2025	Memonitor kegiatan <i>boarding</i> di <i>gate</i>
Kamis	19 Juni 2025	Mempelajari sistem reservasi tiket
Jumat	20 Juni 2025	Melakukan <i>briefing</i> sebelum <i>open checkin</i> bersama petugas

#### 4.2 Jadwal Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Program studi D-III Manajemen Transportasi Udara angkatan VIII dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada tanggal 06 Mei 2025 sampai 04 Juli 2025 bertempat pada 3 unit yaitu *Lost and Found*, *Boarding Gate* dan *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Tabel 4. 7 Jadwal OJT Taruna

May-25	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
	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB
GEMA										OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF
DAVID										OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF
CHESA										OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF
IMAM										OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF
NISSA										OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF
ALTHA										OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF
LARAS										OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF
Jun-25	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	
	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MGU	SEN	
GEMA	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	
DAVID	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	
CHESA	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	
IMAM	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	BG	
NISSA	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	
ALTHA	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	
LARAS	OFF	BG	BG	BG	BG	BG	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	CS	CS	CS	CS	CS	OFF	OFF	LL	LL	LL	LL	LL	OFF	OFF	LL	

### 4.3 Permasalahan

Gambar 4. 6 PIR Manual

Pelaporan kehilangan bagasi merupakan bagian penting dari layanan pelanggan di maskapai penerbangan. Di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani, Semarang, pelaporan kehilangan bagasi untuk penumpang Citilink masih dilakukan secara manual melalui formulir PIR (*Property Irregularity Report*) yang ditulis tangan oleh penumpang. Proses manual ini menimbulkan berbagai kendala, seperti kesalahan penulisan data, keterlambatan pengolahan informasi, dan kesulitan dalam menelusuri kembali laporan. Hal ini sangat terasa ketika terjadi penumpukan penumpang saat jam sibuk atau musim liburan, yang pada akhirnya memperlambat pelayanan dan menurunkan kepuasan penumpang.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, pelaporan PIR sebaiknya beralih ke bentuk digital, seperti menggunakan *Google Form*. Dengan *Google Form*, penumpang dapat mengisi laporan kehilangan bagasi secara langsung melalui tautan atau QR code yang tersedia di area kedatangan Bandara Semarang. Informasi yang diisi secara digital akan langsung masuk ke sistem *database*



maskapai atau petugas *ground handling*, sehingga bisa segera ditindaklanjuti. Format digital ini juga memungkinkan data diekspor dalam *spreadsheet* untuk keperluan pelacakan, dokumentasi, dan analisis.

Permasalahan lain dari formulir manual adalah kurangnya transparansi dan kesulitan pelacakan. Dokumen fisik rentan hilang atau tercecer, dan sering kali tidak terhubung dengan sistem pencarian bagasi secara *real-time*. Di Bandara Semarang, yang melayani cukup banyak pergerakan penumpang domestik, penggunaan sistem pelaporan digital akan sangat membantu dalam efisiensi koordinasi antarunit kerja seperti petugas Citilink, *ground handling*, dan *customer service*. Data dapat diurutkan berdasarkan tanggal, nomor penerbangan, atau jenis kehilangan, sehingga proses investigasi lebih cepat dan akurat.

Secara hukum, kewajiban maskapai dalam menangani kehilangan bagasi diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Dalam Pasal 3 hingga Pasal 10 dijelaskan bahwa pengangkut wajib bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan bagasi dan memproses klaim secara tepat waktu. Dengan *Google Form*, laporan kehilangan akan tersimpan secara otomatis dan terdokumentasi rapi, sehingga memudahkan proses verifikasi dan pelaporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian, penggunaan *Google Form* sebagai pengganti formulir PIR manual di Bandara Semarang merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan Citilink kepada penumpang. Selain mempercepat proses pelaporan dan tindak lanjut, sistem ini juga meningkatkan efisiensi kerja petugas, akurasi data, dan kepatuhan terhadap regulasi. Ke depannya *Google Form* juga dapat diintegrasikan dengan sistem notifikasi atau *tracking* bagi penumpang, sehingga mereka dapat memantau status laporan secara mandiri.

#### 4.4 Penyelesaian Masalah



Gambar 4. 7 Barcode PIR Digital

Penerapan digitalisasi formulir *Property Irregularity Report* (PIR) oleh Citilink menggunakan *Google Form* dan sistem *barcode* bertujuan untuk mempermudah penumpang dalam melaporkan kehilangan atau kerusakan bagasi di unit *baggage service*. Dengan menempatkan *barcode* yang terhubung ke *Google Form* di area pengambilan bagasi, penumpang cukup memindai kode menggunakan ponsel untuk langsung mengisi laporan secara mandiri. Langkah ini mengurangi antrean, mempercepat proses pelaporan, serta meminimalisir kontak fisik, sejalan dengan prinsip pelayanan yang cepat, akurat, dan berbasis digital.

Namun, untuk memastikan efektivitasnya, beberapa permasalahan harus diselesaikan, seperti ketersediaan jaringan internet yang stabil di area kedatangan, kesiapan perangkat petugas untuk memverifikasi data dari sistem digital, serta literasi digital penumpang yang beragam. Oleh karena itu, perlu adanya pemasangan petunjuk visual yang jelas mengenai cara pemindaian dan pengisian formulir, serta dukungan personel yang siap membantu penumpang yang mengalami kesulitan. Selain itu, integrasi *Google Form* dengan *database* internal maskapai juga penting

agar laporan PIR dapat langsung diproses oleh unit terkait tanpa keterlambatan.

Dari sisi regulasi, penerapan sistem ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, yang mewajibkan maskapai menangani klaim bagasi secara cepat dan profesional. Selain itu, ketentuan dalam Annex 9 ICAO (*Facilitation*) mendukung penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan penumpang untuk meningkatkan efisiensi.

**Formulir Property Irregularity Report (PIR)**

Selamat datang di formulir pelaporan kehilangan atau kerusakan bagasi.

Formulir ini digunakan oleh penumpang Citilink untuk melaporkan kejadian **bagasi rusak, hilang, atau tidak sesuai (Property Irregularity)** setelah penerbangan.

Mohon isi formulir ini **dengan lengkap, jelas, dan sesuai dengan kondisi aktual**. Informasi yang Anda berikan akan digunakan oleh tim penanganan bagasi Citilink untuk melakukan investigasi dan tindak lanjut atas laporan Anda.

★ **Catatan penting:**

1. Pastikan Anda memiliki dokumen pendukung seperti **tag bagasi, boarding pass, dan bukti kerusakan (foto jika ada)**.
2. Isilah seluruh kolom bertanda wajib (\*) dengan informasi sebenar-benarnya.
3. Pengisian formulir ini **tidak secara otomatis menjamin kompensasi**, tetapi merupakan langkah awal proses penanganan.

Jika Anda membutuhkan bantuan, silakan hubungi petugas layanan pelanggan Citilink atau bagian Lost & Found di bandara keberangkatan/kedatangan Anda.

khanisa2003@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\* Indicates required question

**JENIS LAPORAN \***

☐ AHL / BAH

☐ DAMAGED / PILFERED (DPR)

[Next](#) [Clear form](#)

Gambar 4. 8 Penerapan PIR Digital Menggunakan *Google Formulir*

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

#### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, penulis telah mengidentifikasi permasalahan utama terkait proses pelaporan kehilangan bagasi Citilink di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani, Semarang, yaitu masih digunakannya formulir PIR manual yang ditulis tangan. Proses ini menimbulkan berbagai kendala seperti keterlambatan penanganan, kesalahan pencatatan data, dan kesulitan dalam pelacakan laporan, terutama saat terjadi lonjakan jumlah penumpang. Penyebab permasalahan ini berasal dari belum diadopsinya sistem digital yang lebih efisien serta kurangnya integrasi antarunit terkait dalam pengolahan laporan kehilangan bagasi.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan digitalisasi proses pelaporan dengan menggantikan formulir PIR manual menjadi formulir online berbasis *Google Form*. Sistem digital ini memungkinkan data tersimpan otomatis dan dapat diakses secara *real-time* oleh petugas terkait, sehingga mempercepat proses tindak lanjut dan meminimalkan kesalahan. Selain itu, integrasi sistem antara *customer service*, *ground handling*, dan bagian operasional maskapai harus diperkuat guna memastikan laporan ditangani secara efektif. Dengan menerapkan langkah-langkah digitalisasi ini, diharapkan kualitas layanan Citilink terhadap penumpang meningkat, sekaligus memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

#### **5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT**

Kegiatan OJT bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara bertujuan untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh di Politeknik Penerbangan Surabaya sekaligus memperoleh pengalaman nyata di dunia kerja. Selama masa OJT, taruna/i secara langsung terlibat dan mengamati aktivitas operasional di unit *Lost and Found*, *Boarding Gate*, dan *Customer Service*, dengan bimbingan serta pengawasan dari staf terkait di bandara. Penulis menyadari terdapat

keterbatasan dalam penyusunan laporan ini dan sangat terbuka terhadap kritik serta saran demi perbaikan di masa mendatang. Diharapkan laporan ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi pembaca selanjutnya.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Terhadap Bab IV**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, penulis mengajukan beberapa saran terkait digitalisasi formulir PIR sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan sistem pelaporan kehilangan bagasi berbasis digital, seperti penggunaan *Google Form*, untuk menggantikan formulir PIR manual guna meningkatkan kecepatan dan akurasi pengolahan data.
2. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas sistem digital yang diterapkan, dengan pemantauan rutin untuk mengidentifikasi kendala atau area yang perlu diperbaiki dalam proses pelaporan dan tindak lanjut.
3. Memberikan pelatihan kepada petugas *customer service*, *ground handling*, dan staf terkait mengenai penggunaan sistem digital serta prosedur penanganan laporan kehilangan bagasi agar proses dapat berjalan lancar dan responsif.
4. Memperkuat koordinasi antarunit di bandara, maskapai, dan penyedia layanan *ground handling* untuk memastikan integrasi data, standar operasional, serta penanganan laporan kehilangan bagasi dilakukan secara tepat waktu dan sesuai prosedur yang berlaku.

### **5.2.2 Saran Terhadap OJT**

Sebagai bahan evaluasi OJT ke depan, penulis menyampaikan masukan kepada Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan Politeknik Penerbangan Surabaya untuk meningkatkan kesiapan taruna dalam pelaksanaan OJT.

1. Meningkatkan pembekalan ilmu agar taruna lebih siap menghadapi OJT sesuai unit penempatan.
2. Memahami SOP di setiap unit bandara sebagai pedoman dalam praktik kerja langsung.
3. Mendorong taruna lebih aktif bertanya dan berkoordinasi selama pelaksanaan tugas lapangan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agusinta, L., Nugroho, A. E., Fachrial, P., & Suryawan, R. F. (2021). Model Kajian Kompetensi Pegawai, Efektivitas Peralatan Ground Support Equipment Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Jasa Angkasa Semesta. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviasi*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i1.37>
- Ali, H., Candra Susanto, P., & Saputra, F. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Transportasi Udara: Teknologi Informasi, Infrastruktur dan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/10.38035/jstl.v1i4.75>
- Atmoko, I. D. (2019). *Implementasi Program On The Job Training (Ojt) Dalam Mempersiapkan Siswa Smk Negeri 6 Surakarta Memasuki Dunia Kerja*.
- Dwi Sanjaya, R., Prasetyo, I., & Rossydi, A. (2022). Evaluasi Program Pembelajaran on the Job Training di Lembaga Pendidikan Vokasi. *Airman: Jurnal Teknik Dan Keselamatan Transportasi*, 5(1), 29–37. <https://doi.org/10.46509/ajtk.v5i1.208>
- Indonesia, P. R. (2003). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL. *Zitteliana*, 19(8), 159–170.
- Indonesia, P. R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. 19(19), 19.
- Indonesia, P. R. (2014). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi*. 184, 1–27.
- Kementerian Perhubungan. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 99 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya*. Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum Departemen Perhubungan.
- Mahfirah, S. M., Mohammad, M., Hakim, A. D., & Rahman, A. S. (2021). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Atas Kecelakaan Pesawat Udara Dalam Perspektif Teori Perlindungan Hukum. *Jurnal Education and Development*, 9(1), 643. <http://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/view/2495%0Ahttps://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/download/2495/1408>
- Menteri Perhubungan. (2018). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 21 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya*. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 32 Tahun*





2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya, 1–24.

- Oktaviani, D., & Amini, R. (2022). Pengembangan Media Pembelajaran Tematik Terpadu Menggunakan Smart Apps Creator Berbasis Pendekatan Saintifik di Kelas III SD. *Jurnal Basicedu*, 6(6), 10298–10306. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.4883>
- Pratama, R. (2024). Pemanfaatan Google Form Sebagai Alat Evaluasi Pembelajaran Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di SMK YPPP Wonomulyo : The Utilization of Google Form as an Evaluation Tool for Islamic Education Learning in SMK YPPP Wonomulyo. *Jurnal Pendidikan Tunas Bangsa*, 19(1), 19–30. <https://doi.org/doi.org/10.58222/jptunasbangsa.v2i1.890>
- Saputri, R. D., & Ariebowo, T. (2023). Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Kabin Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 583–589. <https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1092>
- Sugiarti, S. (2020). Ketertarikan Mahasiswa Jurusan Manajemen Transportasi Udara Untuk Menjadi Entrepreneur Dalam Industri Jasa Angkutan Udara. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 23–29. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v14i1.31>
- Tsakila, N. F., Wirahadi, M. A., Fadilah, A. A., & Simanjuntak, H. (2024). Analisis Dampak Fintech terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 11. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2787>
- Winiasri, L., Nurlaela, L., & Sumbawati, M. S. (2020). Vocational Campus Readiness In The Disruption Era: A Case Study In Aviation Polytechnic of Surabaya. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 2(6), 407–411. <https://doi.org/10.29103/ijevs.v2i6.2570>
- Wistiasari, D., Hartono, B., Carol, Jackson, Sonata, V., & Angelina, W. (2023). Navigating Global Skies : Analisis Strategi Dan Operasi Bisnis Internasional Airasia. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 265–274. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.837>
- Yanti, N., Nasution, S. O., Khofifah, W., Hidayat, Y., & Mukhlisin, A. (2024). Tantangan Masa Depan : Adaptasi Anatomi Organisasi Di Era Digital Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran ( JTPP ). *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)*, 02(01), 6–12.


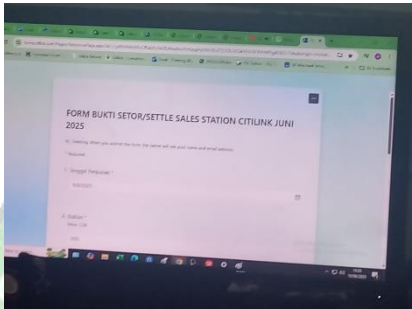

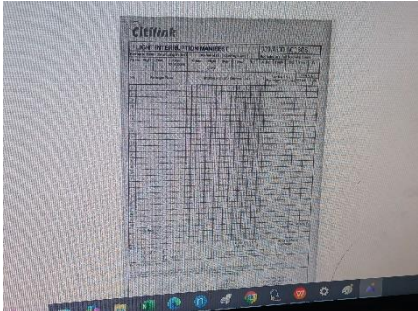
## LAMPIRAN

### A. FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*

UNIT	FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
LOST AND FOUND (BAGGAGE SERVICES)		Mempelajari prosedur penanganan bagasi hilang, termasuk pengisian formulir PIR
		Melakukan pencocokan antara <i>claim tag</i> dengan <i>baggage tag</i> milik penumpang agar bagasi tidak tertukar
		Mengamankan bagasi penumpang yang belum diambil

UNIT	FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
CHECKIN COUNTER DAN BOARDING GATE		Melakukan pemasangan label bagasi
		Mempelajari proses <i>checkin</i> penumpang
		Mengarahkan penumpang berdasarkan <i>seat</i> saat <i>boarding</i>
		Melakukan patroli <i>sweeping</i> terhadap bagasi yang tidak sesuai dengan ketentuan



UNIT	FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
CUSTOMER SERVICE		Mempelajari sistem <i>Syspeed Reservation</i> untuk reservasi tiket <i>Citilink</i>
		Menginput form nota pembayaran ke dalam system <i>Microsoft Outlook</i>
		Melakukan <i>briefing</i> sebelum <i>open checkin</i> bersama petugas
		Mempelajari FIM bila ada <i>special condition</i>