

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DAN
BAGASI PADA KONDISI HUJAN DI BANDARA HALIM
PERDANAKUSUMA OLEH MASKAPAI CITILINK
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

LUFI AFRIANA FADILLAH
NIT. 30622017

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

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI
PADA KONDISI HUJAN DI BANDARA HALIM
PERDANAKUSUMA OLEH MASKAPAI CITILINK**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

LUFIAFRIANA FADILLAH
NIT. 30622017

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

LEMBAR PERSETUJUAN

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI
PADA KONDISI HUJAN DI BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA
OLEH MASKAPAI CITILINK

Oleh :

LUFU AFRIANA FADILLAH
NIT. 30622017

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

Disetujui oleh :

Manager Service



YOSEPH BAGAS PUTRA
PAMUNGKAS
NIP. 302421

Dosen Pembimbing



Dr. FAOYAN AGUS
FURYANTO, S.Pd.Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001

Mengetahui,
Station Manager Citilink Indonesia
Station Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta



AEROPP ARIF WIBOWO
NIP. 300238

LEMBAR PENGESAHAN

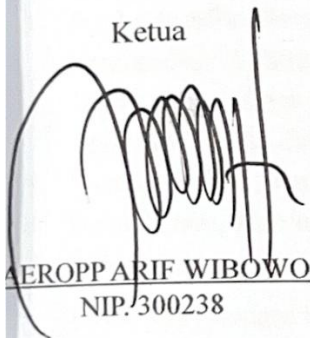
Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Oleh :

LUFI AFRIANA FADILLAH
NIT. 30622017

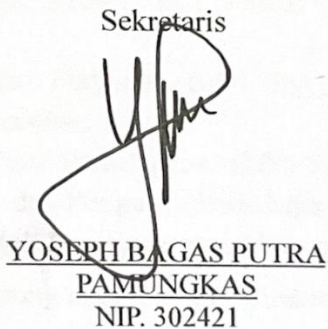
Tim Penguji :

Ketua




AEROPPARIF WIBOWO
NIP. 300238

Sekretaris



YOSEPH BAGAS PUTRA
PAMUNGKAS
NIP. 302421


Anggota



Dr. FAOYAN AGUS
FURYANTO, S.Pd.Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi



LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan *On The Job Training* (OJT) ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program *On The Job Training* yang telah penulis laksanakan mulai tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di Bandar Udara Halim Perdanakusuma.

Selama Proses penyusunan laporan *On The Job training*, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga saya yang selalu memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
2. Bapak Aeropp Arif Wibowo, selaku Kepala Station Manager Class A.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara.
4. Bapak Dr. Faoyan Agus Furyanto, S.Pd. Ing., M.Pd. selaku dosen pembimbing kegiatan *On the Job Training*.
5. Bapak Yoseph Bagas Putra Pamungkas selaku Supervisor.
6. Pada Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya.
7. Teman-teman *On the Job Training* yang saling mendukung dan berbagi, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak turut membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun untuk penulis sangat diharapkan demi karya yang lebih baik.

Jakarta, 24 Juni 2025

Lufi Afriana Fadillah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	1
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	2
1.2.1 Bagi Taruna	2
1.2.2 Bagi Perusahaan (Maskapai Citilink)	2
1.2.3 Bagi Kampus Politeknik Penerbangan Surabaya.....	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i>	4
2.1 Sejarah Singkat	4
2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	4
2.1.2 PT. Citilink Indonesia.....	6
2.2 Data Umum	8
2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia	9
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Cabang Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	9
2.5 Visi dan Misi Perusahaan :	10
2.6 Jenis Armada	10
2.7 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia.....	10
BAB III TINJAUAN TEORI.....	13
3.1 Pelayanan.....	13
3.2 Penumpang.....	13
3.3 Bagasi.....	14
BAB IV PELAKSANAAN OJT	15

4.1	Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	15
4.2	Wilayah Kerja	15
4.3	Jadwal	20
4.3	Permasalahan	21
4.4	Penyelesaian Masalah.....	21
BAB V PENUTUPAN.....		23
5.1	Kesimpulan	23
5.1.1	Kesimpulan Terhadap Bab IV	23
5.1.2	Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT	23
5.2	Saran	24
5.2.1	Saran Terhadap Bab IV	24
5.2.2	Saran Terhadap Pelaksanaan OJT	24
DAFTAR PUSTAKA		25
LAMPIRAN		26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	5
Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	5
Gambar 2. 3 Logo Maskapai Citilink	6
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim perdanakusuma	9
Gambar 4. 1 Jadwal On the Job Training Bulan Mei	20
Gambar 4. 2 Jadwal On the Job Training Bulan Juni	20
Gambar 4. 3 Jadwal On the Job Training Bulan Juni – Juli	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	8
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma .	9
Tabel 2. 3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia.....	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A- 1 Dokumentasi Kegiatan OJT	26
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training*

Maskapai penerbangan merupakan bagian penting dalam sistem transportasi udara yang berperan langsung dalam mobilitas manusia dan barang antar wilayah, baik domestik maupun internasional. Dalam menjalankan operasionalnya, maskapai harus memenuhi standar pelayanan, keselamatan, dan keamanan penerbangan yang tinggi sesuai dengan regulasi nasional maupun internasional. Oleh karena itu, operasional maskapai memerlukan sumber daya manusia yang tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu menjalankan tugas secara profesional di lapangan. Lingkup kerja di maskapai meliputi berbagai aspek mulai dari pelayanan penumpang, pengelolaan bagasi, operasional darat (*ground handling*), hingga manajemen jadwal penerbangan.

Sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di sektor maskapai penerbangan dituntut untuk memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai regulasi penerbangan, prosedur pelayanan penumpang, keselamatan penerbangan (*flight safety*), hingga aspek teknis dan operasional di sisi udara dan darat. Selain kompetensi teknis, SDM juga harus memiliki sikap profesional, mampu bekerja di bawah tekanan, serta siap menghadapi tantangan global seperti digitalisasi, peningkatan volume penumpang, dan tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas tinggi. Untuk mencetak SDM yang unggul, dibutuhkan pendidikan dan pelatihan yang tidak hanya bersifat teoritis tetapi juga aplikatif melalui praktik langsung di lapangan.

Salah satu bentuk pelatihan tersebut adalah *On The Job Training* (OJT). Berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.03/MEN/IV/2011, 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Balai Besar Latihan Kerja Industri Serang, OJT merupakan pelatihan kerja yang dilakukan di tempat kerja secara langsung untuk mengaplikasikan hasil pembelajaran teori dan praktik yang diperoleh di lembaga pendidikan. OJT juga merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, selain itu untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di lingkungan industri penerbangan.

OJT sebagai salah satu syarat kelulusan bagi taruna Politeknik Penerbangan Surabaya yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum masing-masing program studi. Sejalan dengan hal tersebut, sebagai taruni Diploma III Manajemen Transportasi Udara, wajib mengikuti program OJT. Dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut, taruna melaksanakan OJT di Maskapai Citilink, yang meliputi berbagai kegiatan di lapangan yang berkaitan langsung dengan operasional maskapai. Melalui program ini, diharapkan taruna dapat meningkatkan keterampilan praktis, menumbuhkan etika kerja yang baik, dan memiliki kesiapan lebih untuk menghadapi dunia kerja di industri penerbangan setelah menyelesaikan pendidikan.

1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training*

1.2.1 Bagi Taruna

Adapun maksud dan manfaat *On The Job Training* (OJT) bagi taruna adalah sebagai berikut:

1. OJT memberikan wawasan tentang permasalahan yang sering terjadi di bandara, seperti pengelolaan keamanan, pelayanan penumpang, serta koordinasi antar unit. Hal ini membantu taruna memahami tantangan nyata yang akan dihadapi ketika mereka memasuki dunia kerja.
2. Taruna dapat langsung menerapkan teori yang telah dipelajari dalam situasi kerja nyata.
3. Menjadi sarana pengembangan *soft skills* melalui interaksi dengan karyawan dan penumpang, kerja sama tim, serta manajemen waktu.

1.2.2 Bagi Perusahaan (Maskapai Citilink)

Adapun maksud dan manfaat *On The Job Training* (OJT) bagi maskapai Citilink Bandar Udara Halim Perdanakusuma adalah sebagai berikut:

1. Dengan menerima taruna untuk melaksanakan OJT, maskapai Citilink Bandar Udara Halim Perdanakusuma turut berkontribusi dalam pengembangan Pendidikan di bidang penerbangan. Program ini memungkinkan maskapai Citilink untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, serta budaya kerja kepada generasi penerus

industri penerbangan.

2. Citilink dapat mengamati dan menilai secara langsung potensi taruna sebagai calon tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan di masa depan.
3. Dengan adanya taruna yang membantu dalam proses operasional harian, khususnya pada saat *Clash Handling*.

1.2.3 Bagi Kampus Politeknik Penerbangan Surabaya

Adapun maksud dan manfaat *On The Job Training* (OJT) bagi kampus adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya program OJT, kampus dapat memastikan bahwa kurikulum yang diajarkan relevan dengan kebutuhan industri penerbangan.
2. Program OJT memperkuat hubungan antara kampus dengan industri penerbangan, sehingga dapat membuka peluang kerja bagi lulusan di masa depan.
3. Politeknik Penerbangan Surabaya dapat membangun reputasi sebagai institusi pendidikan yang menghasilkan lulusan siap kerja.

BAB II

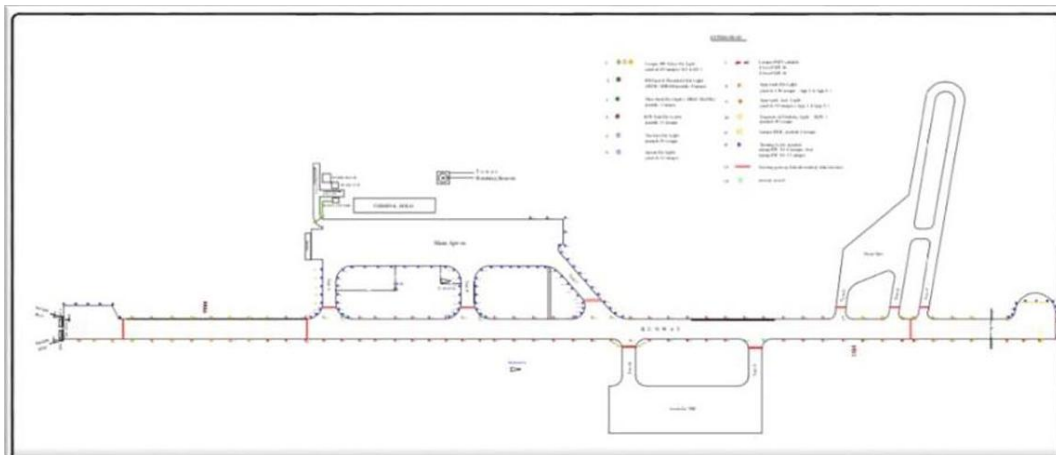
PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING*

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan salah satu bandara utama yang terletak di Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia. Penamaan bandara ini merupakan bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional yang berjasa besar dalam sejarah perjuangan kemerdekaan Indonesia. Halim Perdanakusuma dikenal sebagai perintis Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) yang gugur dalam misi diplomatik dan kemanusiaan ke Malaysia pada tahun 1947. Keberanian dan pengabdianya menjadikannya simbol dedikasi dan pengorbanan dalam dunia kedirgantaraan Indonesia. Saat ini, Bandara Halim Perdanakusuma melayani penerbangan domestik terbatas, penerbangan militer, serta menjadi basis beberapa maskapai niaga dan VIP, sekaligus memiliki nilai sejarah tinggi dalam perkembangan penerbangan nasional.

Lahan yang digunakan untuk pembangunan Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma awalnya merupakan wilayah strategis militer yang dimanfaatkan sejak masa penjajahan Belanda dan Jepang. Pembangunan fasilitas penerbangan dimulai pada masa pendudukan Jepang, kemudian dikembangkan lebih lanjut pascakemerdekaan. Bandara ini awalnya dikenal dengan nama Lapangan Terbang Cililitan. Pada tahun 1952, namanya diubah menjadi “Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma” sebagai bentuk penghormatan terhadap Laksamana Muda Bandar Udara Halim Perdanakusuma, seorang tokoh pahlawan nasional dan perintis Angkatan Udara Republik Indonesia yang gugur dalam tugas kenegaraan. Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memiliki kode IATA HLP dan kode ICAO WIHH, serta dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan PT Angkasa Pura Indonesia. Terletak pada ketinggian sekitar 25 meter di atas permukaan laut (mdpl), bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter dengan lebar 45 meter, yang mampu menampung pesawat berukuran sedang seperti Boeing 737 dan Airbus A320.



Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani berbagai rute penerbangan domestik, terutama menghubungkan Jakarta dengan sejumlah kota besar di Indonesia, seperti Yogyakarta (Bandara YIA), Malang (Bandara Abdulrachman Saleh), Semarang (Bandara Ahmad Yani), Palembang (Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II), dan Solo (Bandara Adi Soemarmo). Beberapa maskapai yang beroperasi di bandara ini antara lain Citilink, Batik Air, dan Susi Air, serta penerbangan VIP dan militer. Sebagai salah satu bandara utama di ibu kota, Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas nasional, pelayanan penerbangan kenegaraan, serta menjadi bagian penting dalam sistem transportasi udara domestik di Indonesia.

2.1.2 PT. Citilink Indonesia

Perusahaan penerbangan merupakan entitas usaha yang dapat dimiliki oleh pihak swasta maupun pemerintah dan memiliki fokus utama dalam menyediakan layanan angkutan udara bagi masyarakat. Layanan ini dapat diselenggarakan secara berjadwal (*scheduled service*) maupun tidak berjadwal (*non-scheduled service*) sebagaimana dijelaskan oleh R.S. Damardjati (2001). Sementara itu, F.X. Widadi dan A. Suwarno (2001:07) menyatakan bahwa perusahaan penerbangan, atau sering disebut *airlines*, adalah perusahaan yang bertugas untuk menerbitkan dokumen penerbangan guna mengangkut penumpang beserta bagasi, barang kiriman (*cargo*), serta benda pos (*mail*) melalui moda transportasi udara.

Berdasarkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan udara dan bertanggung jawab dalam pengoperasian pesawat untuk mengangkut penumpang maupun kargo. Perusahaan ini juga memiliki wewenang untuk mengeluarkan dokumen penerbangan resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan transportasi udara secara terorganisir dan sistematis menuju destinasi tertentu. Citilink telah mencatat pertumbuhan yang sangat pesat sebagai salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low-cost carrier*) di Indonesia sejak tahun 2011, khususnya setelah mengoperasikan pesawat Airbus A320 pertamanya dan memulai strategi ekspansi agresif. Langkah ini merupakan bagian dari inisiatif grup Garuda Indonesia untuk meningkatkan daya saing dalam pasar perjalanan dengan segmen tarif rendah (*budget traveler*).



Gambar 2. 3 Logo Maskapai Citilink

Sumber : www.citilink.co.id

Secara hukum, PT Citilink Indonesia didirikan sebagai anak perusahaan Garuda Indonesia berdasarkan Akta Notaris Natakusumah Nomor 01 tanggal 6 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Pendirian perusahaan ini telah memperoleh

pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Pada saat pendiriannya, struktur kepemilikan saham terdiri dari 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan 33% milik PT Aerowisata. Pada mulanya, operasional Citilink masih berada di bawah pengelolaan Unit Strategis Bisnis (SBU) Citilink milik Garuda Indonesia, menggunakan sertifikat operator penerbangan (AOC) serta nomor penerbangan milik Garuda. Skema ini berlangsung hingga akhirnya Citilink beroperasi secara mandiri sejak Mei 2011.

Sejalan dengan perubahan yang tercatat dalam Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai penyesuaian setoran modal, serta Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan modal tambahan berupa pesawat terbang, struktur kepemilikan saham Citilink mengalami perubahan menjadi 94,3% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 5,7% oleh Aerowisata. Setelah memperoleh izin usaha penerbangan (SIUAU/NB-027) pada tanggal 27 Januari 2012, serta sertifikat operator penerbangan (AOC 121-046) pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012. Pada saat itu, Citilink resmi menggunakan kode penerbangan IATA "QG", kode ICAO "CTV", dan call sign "Supergreen". Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group, Citilink berfokus pada layanan penerbangan yang menghubungkan berbagai kota, dengan sistem operasional yang mengutamakan efisiensi dan tarif rendah.

Dengan basis operasional yang terletak di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah berhasil mengembangkan jaringan penerbangannya secara signifikan. Maskapai ini melayani lebih dari 100 rute penerbangan yang mencakup 47 destinasi, termasuk kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, dan Samarinda. Selain rute domestik, Citilink juga mengoperasikan sejumlah penerbangan internasional ke beberapa negara, antara lain Timor Leste, Malaysia, Tiongkok, Australia, serta Arab Saudi dengan tujuan Jeddah. Ekspansi ini menunjukkan komitmen Citilink dalam memperluas konektivitas udara serta memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat domestik maupun internasional.

Sebagai wujud nyata dari komitmen Citilink dalam meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, maskapai ini telah menerima berbagai penghargaan bergengsi sebagai bentuk pengakuan atas pencapaiannya. Pada tahun 2017, Citilink dianugerahi penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta *Transportation Safety Management Award* oleh Kementerian Perhubungan. Capaian ini dilanjutkan dengan akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri penerbangan global, SKYTRAX, yang diperoleh selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Selain itu, Citilink juga menerima *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2018, serta meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience Association (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink kembali mendapatkan pengakuan internasional melalui *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*. Berbagai pencapaian ini mencerminkan dedikasi Citilink dalam menjaga standar keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight 7 dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

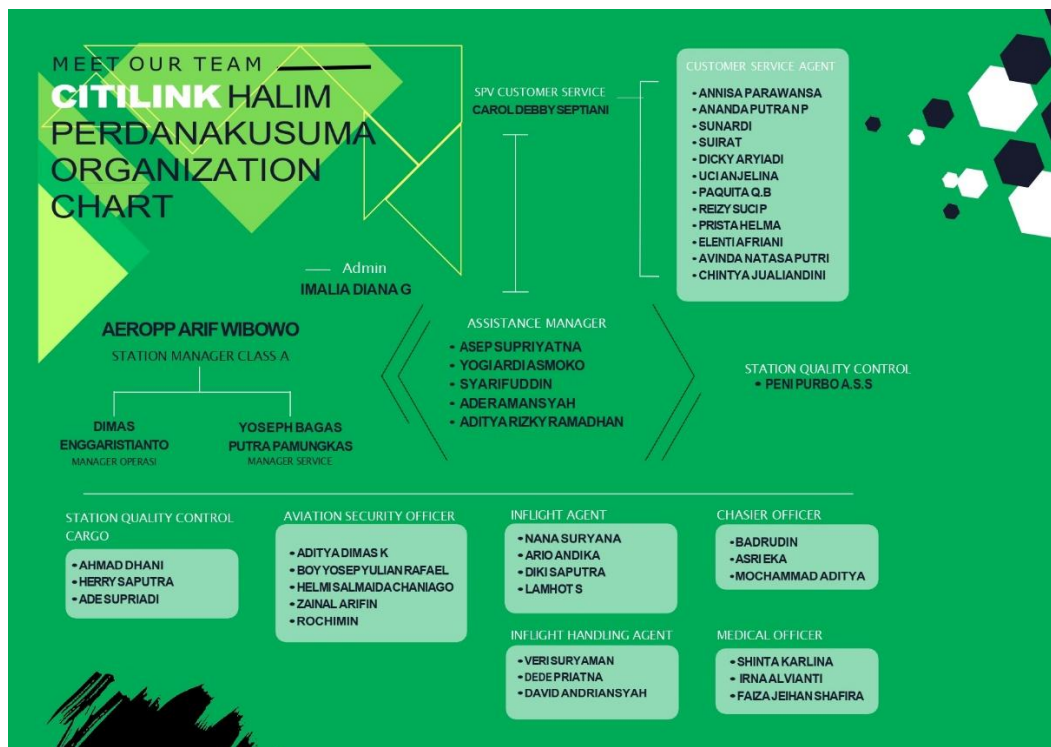
DATA UMUM PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	SIUAAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72 600, B737 Classic, dan Freighter B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

2.3 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan PT. Citilink Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma

PROFIL PERUSAHAAN PT. CITILINK INDONESIA	
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia (Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma)
Alamat	Jl. Halim Perdana Kusuma No.1, RW.9, Halim Perdana Kusumah, Kec. Makasar Kota Jakarta Timur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Nomor Telepon	+62 804 108 0808
Website	www.citilink.co.id

2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Cabang Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halim perdanakusuma

2.5 Visi dan Misi Perusahaan :

1. Visi :

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

2. Misi :

Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.

2.6 Jenis Armada

Tabel 2. 3 Jenis Pesawat yang digunakan PT.Citilink Indonesia

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320 – 200	39 Unit
Airbus A320 – 900 Neo	10 Unit
Airbus A320 – 200	2 Unit
ATR 72 - 600	7 Unit
Boeing 737 500	8 Unit
Total	66 Unit

2.7 Unit Pelayanan PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia senantiasa berupaya memberikan berbagai bentuk layanan guna menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepuasan penumpang selama melakukan perjalanan udara. Dalam operasionalnya, struktur unit kerja pelayanan penumpang dibagi ke dalam empat bidang utama yang menjadi fokus pelaksanaan layanan secara terpadu dan profesional. Pembagian ini ditujukan untuk memastikan setiap aspek pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar keselamatan serta kenyamanan yang telah ditetapkan, diantaranya:

1. *Passanger Handling*

Penanganan/pelayanan penumpang di suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling menunjang dan melengkapi. Unit kerja atau petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang disebut sebagai Front Liner. Dalam bidang penjualan dan pemasaran :

- a. *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan tempat
- b. *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan dokumen pasasi dan perhitungan tarif
- c. *Sales and Marketing*, bertugas dalam hal penjualan dan pemasaran. Dalam bidang penanganan penumpang di Bandar Udara :
- d. *Departure Station*, pemberangkatan penumpang bertugas dalam pelayanan
- e. *Transit dan Transfer Section*, bertugas dalam melayani penumpang yang melanjutkan penerbangan ke tujuan lain, baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat
- f. *Baggage Handling*, bertugas memberikan pelayanan terhadap bagasi baik bagasi penumpang tiba maupun penumpang berangkat
- g. *Arrival Section*, bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru tiba

2. *Aircraft Handling*

Penanganan pesawat di bandar udara adalah unit kerja yang 11 berhubungan langsung dengan kesiapan penerbangan. Unit kerja ini terdiri dari: *Flight Operation*, adalah bidang operasi penerbangan yang uraian tugasnya antara lain :

- a. *Flight Plan*
- b. *Load and Balance*
- c. *Notice to Airman Ramp Handling*, adalah bidang kerja sebagai berikut:
- d. *Marshalling*, bertugas keberangkatan pesawat memandu kedatangan dan Maintenance, bertugas memeriksa dan memelihara kondisi pesawat udara
- e. *Fueling/refueling*, bertugas melaksanakan bongkar muat barang
- f. *Aircraft cleaning*, bertugas membersihkan kabin
- g. *Catering*, bertugas menyediakan konsumsi bagi para penumpang selama penerbangan, namun beberapa perusahaan penerbangan mempercayakan bidang ini kepada mitra perusahaan yang bersedia.

3. *In – Flight Service*

Bertugas memberikan pelayanan penumpang selama penerbangan berlangsung (*in-flight service*) yang dilaksanakan oleh awak pesawat yang terdiri dari *cockpit crew* dan *cabin crew*. *Cockpit Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:

- a. *Pilot in Command*, adalah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan.
- b. *First Officer* (Co-Pilot), adalah asisten penerbang.
- c. *Flight Engineer*, adalah ahli mesin pesawat terbang.

Cabin Crew adalah awak pesawat yang bertugas di kabin untuk memberikan pelayanan bagi penumpang yang terdiri dari :

- a. *Purser/Cabin Super-intendant* adalah pimpinan awak kabin pada penerbangan
- b. *Steward* (Pramugara) dan *Stewardess* (Pramugari) bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan.

4. *Cargo Handling*

Kargo adalah barang-barang kiriman dan benda-benda pos yang diangkut melalui pesawat udara. Penanganan kargo dilaksanakan oleh unit kerja tersendiri. Dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlepas dari perusahaan penerbangan dan pengelola bandar udara.

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan pelayanan menurut Barata (2004) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat terjalinnya hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen guna terciptanya kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Firmansyah & Sari, 2023).

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana pelanggan merasakan kelayakan dan keunggulan dari pelayanan yang diterimanya. Manurung (2024) menyebutkan bahwa penumpang yang merasakan pelayanan berkualitas tinggi cenderung lebih puas dan loyal terhadap perusahaan maskapai penerbangan tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memperkuat hubungan antara maskapai dan penumpang, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas penumpang.

3.2 Penumpang

Menurut PM 30 Tahun 2021 pasal 1 butir 6, Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Sedangkan menurut PM 24 Tahun 2021 pasal 1 butir 5, Penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani transportasi tersebut (Tomos & Astutik, 2023). Penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut.

Penumpang memiliki hak-hak tertentu yang harus dipenuhi oleh penyelenggara jasa

penerbangan dan Bandar Udara, seperti:

- a. Keselamatan dan keamanan selama penerbangan
- b. Kenyamanan selama proses keberangkatan, dalam penerbangan, dan setelah mendarat
- c. Informasi yang jelas dan tepat waktu
- d. Kompensasi apabila terjadi gangguan layanan

3.3 Bagasi

Menurut Suharto (2009) bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi milik penumpang yang di izinkan oleh maskapai penerbangan untuk diangkut ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan penumpang selama melakukan perjalanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bagasi dibagi menjadi dua yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. Sedangkan bagasi kabin merupakan barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

Penanganan bagasi haruslah melalui prosedur yang ditetapkan oleh IATA (*International Air Transport Association*), pada proses *gound handler* ini memiliki urutan dari pemeriksaan bagasi oleh *security check*, penimbangan bagasi, dan pelebelan bagasi serta diberikan *baggage claim tag*. Kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan ke dalam pesawat (*loading*), dan setelah sampai di stasiun tujuan bagasi akan ditutunkan atau dibongkar (*unloading*) oleh petugas bagasi lalu dibawa ke bagian pengambilan bagasi (*baggage claim area*). Beberapa aspek yang tidak boleh diabaikan dari *baggage handling* adalah:

- a. *Safety & Secure* (keamanan & keselamatan)
- b. *Punctuality* (ketepatan waktu)
- c. *Realibility* (kehandalan pelayanan yang diberikan)
- d. *Costumer satisfication* (kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini berupa penumpang dan pihak maskapai)

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training*

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu di ruang FLOPS (*Flight Operation Office*), CS (*Customer Services*), *Gate* dan *Lost and Found*.

4.2 Wilayah Kerja

a) FLOPS

FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO (*Flight Operation Officer*) mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain:

1. *Flight Document* :

- a. *Flight Plan*
- b. *Notam*
- c. *Flight Clearance*
- d. MEL (*Minimum Equipment List*) dan CDL (*Configuration Devition List*)
- e. *Weather Report*
- f. *Notoc*
- g. *Flight Approval*
- h. *Gendec/Manifest*

2. *Route Manual* :

- a. *Aerodrome Information*
- b. *Regulation Book*
- c. *Route Facility Chart*

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, penyortiran *flight plan*, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandara Halim Perdanakusuma memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan penerbangan.

b) *Costumer Service*

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan. *Customer Service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian seat pada *customer service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.

c) *Drop Baggage*

Drop Baggage merupakan titik pertama di mana penumpang melakukan proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa bagasi mereka memastikan bahwa barang yang dibawa aman dengan *security questions* tidak ada barang berharga maupun berbahaya sebelum penyerahan bagasi, menerima *boarding pass* dan dilakukan proffiling sesuai identitas penumpang, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Selain itu *drop baggage* juga melayani penanganan bagi penumpang yang membawa security items/ senjata api yaitu dengan proses sebagai berikut:

1. Melakukan pelaporan pada petugas check in counter
2. Pengisian *Form Security Item* dan melaporkan ke *Aviation Security Officer* pada Maskapai Citilink
3. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan dan pengosongan senjata dengan melakukan penembakan ke sand gun box.
4. Apabila senjata sudah kosong, akan dipacking untuk dimasukkan kedalam *envelope security items*.
5. *Aviation security* akan meminta surat kepemilikan senjata, nomor senjata, serta kartu identitas penumpang.
6. Jika seluruh proses dinyatakan telah selesai, senjata akan dimasukkan ke OOG (*Out Of Gauge*) lalu akan dicek ulang oleh *Aviation Security Officer* (ASO) di airside sebelum dimasukkan kedalam security items container yang ada di pesawat dan selanjutnya aviation security akan melaporkan ke PIC (*Pilot in Comand*).

Drop Baggage juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On The Job Training* di *drop baggage*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan *self check in* yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses *check in mandiri* untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan. Selain itu PT. Citilink juga memberikan fasilitas *check – in online* melalui website yang telah disediakan. Website tersebut dapat di akses melalui www.citilink.co.id atau dapat melakukan scan *barcode* yang telah tertempel di area *check – in counter*.

d) *Boarding gate* atau Ruang Tunggu

Sebelum memasuki *boarding gate* atau ruang tunggu, penumpang akan dilakukan pemeriksaan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan *X-ray* untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju ruang tunggu

keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait informasi penerbangan akan disampaikan oleh petugas *ground handling* kepada penumpang. Petugas di *ground handling* juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat.

Selama proses di ruang tunggu, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus. Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital.

Selain fasilitas penunjang yang diberikan pihak bandara yang telah disebutkan ada juga fasilitas yang disediakan oleh pihak maskapai berupa *Baggage Test Unit* (BTU) yang mana berfungsi untuk menimbang berat dan dimensi bagasi cabin. Bertujuan agar para penumpang dapat memeriksa barang bawaannya sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan maskapai dengan bagasi cabin maksimal 1 per penumpang sesuai aturan berat dan dimensi yang bisa di test terlebih dulu melalui *Baggage Test Unit* (BTU) jika lebih dari satu atau tidak sesuai maka akan dilakukan *sweeping* bagasi dengan biaya Rp. 250.000/koli. Proses digate juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Selama melaksanakan *on the job training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping* bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di kompartemen pesawat.

e) *Baggage Service*

Baggage Service di bandara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *baggage service* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang

dapat mengunjungi kantor *baggage service* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *baggage service* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya.

Setelah menemukan barang yang hilang, petugas *baggage service* akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *baggage service* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. Proses *baggage service* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin.

f) *Ground Handling*

Ground handling merupakan serangkaian pelayanan yang diselenggarakan untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan, baik pada fase sebelum keberangkatan maupun setelah pesawat mendarat. Fungsi utama dari layanan ini mencakup sejumlah kegiatan penting, seperti penanganan bagasi, pelayanan kepada penumpang, serta penanganan terhadap pesawat. Unit *ground handling* memegang tanggung jawab utama dalam menjamin kelancaran dan keselamatan persiapan penerbangan, termasuk proses bongkar muat bagasi secara tepat waktu serta pengelolaan kargo dan penumpang agar dapat tiba di tujuan dengan aman. Di samping itu, *ground handling* juga memiliki kewenangan dalam pengelolaan, pemeliharaan, dan perbaikan peralatan pendukung di darat, seperti kendaraan pengisian bahan bakar dan tangga pesawat, guna mendukung efisiensi dan keselamatan dalam proses operasional penerbangan.

Di samping aspek logistik, layanan *ground handling* juga mencakup dimensi penting terkait keamanan operasional di lingkungan bandara. Unit ini memiliki peranan strategis dalam menjamin keamanan kawasan operasional bandara serta penerapan prosedur keamanan sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam pelaksanaan kegiatan *On The Job Training (OJT)*, fungsi *ground handling* dioperasikan oleh PT. Garuda Angkasa, yang bekerja sama secara intensif dengan maskapai penerbangan, termasuk Citilink, guna

memastikan bahwa setiap tahapan operasional penerbangan terlaksana secara efisien dan sesuai dengan ketentuan keselamatan yang telah ditetapkan.

Melalui pelaksanaan OJT, para peserta memperoleh pengalaman langsung mengenai berbagai aspek teknis di lapangan, mulai dari penanganan bagasi, layanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus (*special passengers*), hingga prosedur penanganan terhadap pesawat udara. Dengan pelaksanaan tugas yang teliti dan penuh tanggung jawab, *ground handling* berkontribusi secara signifikan terhadap terciptanya perjalanan udara yang aman, nyaman, serta mendukung kelancaran operasional maskapai penerbangan secara keseluruhan.

4.3 Jadwal

Berikut merupakan jadwal *On the Job Training* yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Halimperdanakusuma Jakarta dimulai dari tanggal 06 Mei 2025 s/d 04 Juli 2025 :

NAMA	28-May	29-May	31-May	01-Jun	02-Jun	03-Jun	04-Jun	05-Jun	06-Jun	07-Jun	08-Jun	09-Jun			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4. 1 Jadwal On the Job Training Bulan Mei

NAMA	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun	16-Jun	17-Jun	18-Jun	19-Jun	20-Jun	21-Jun			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4. 2 Jadwal On the Job Training Bulan Juni

NAMA	23-Jun	24-Jun	25-Jun	26-Jun	27-Jun	28-Jun	29-Jun	30-Jun	01-Jul	02-Jul	03-Jul	04-Jul			
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			LIBUR
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			SIANG
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L			PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L			
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S			
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P			

Gambar 4. 3 Jadwal On the Job Training Bulan Juni – Juli

4.3 Permasalahan

Selama melaksanakan kegiatan OJT di maskapai Citilink, penulis menemukan sebuah permasalahan yang cukup berdampak terhadap kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan penumpang, khususnya pada saat pelaksanaan *boarding* dalam kondisi cuaca hujan. Seperti diketahui, Bandara Halim Perdanakusuma belum dilengkapi dengan fasilitas garbarata, sehingga penumpang harus berjalan kaki atau menggunakan *shuttle bus* dari *gate* menuju pesawat udara. Pihak maskapai Citilink pada saat itu telah menyediakan fasilitas payung untuk mengantisipasi kondisi hujan. Akan tetapi ketersediaan payung yang terbatas tidak mampu mengakomodasi seluruh penumpang secara bersamaan, kondisi ini mengharuskan petugas ground handling harus melayani penumpang secara bergilir dengan cara memayungi penumpang secara bergantian. Proses ini membuat penumpang maupun petugas *ground handling* tetap terkena air hujan meskipun tidak sampai basah kuyup. Selain berdampak pada kenyamanan penumpang, kondisi tersebut juga meningkatkan risiko keterlambatan *boarding* serta potensi gangguan terhadap keselamatan operasional.

Permasalahan serupa juga terjadi pada proses penanganan bagasi. Meskipun alat pengangkut bagasi seperti BTT (*baggage towing tractor*) sudah dilengkapi dengan material penutup untuk mencegah bagasi terkena air hujan secara langsung, pada kenyataannya beberapa koper atau barang penumpang masih tetap terkena air hujan, terutama pada saat proses pemindahan ke dalam pesawat. Berdasarkan penelusuran dan konfirmasi langsung kepada pihak maskapai Citilink, diketahui bahwa hingga saat ini belum tersedia SOP atau manual kerja khusus yang mengatur secara rinci tentang penanganan penumpang dan bagasi pada kondisi hujan. Kekurangan dari sisi prosedural ini turut menjadi penyebab kurang optimalnya pelayanan yang diberikan saat menghadapi kondisi cuaca buruk.

4.4 Penyelesaian Masalah

Menindaklanjuti permasalahan yang terjadi terkait pelayanan penumpang dan penanganan bagasi dalam kondisi hujan di Bandara Halim Perdanakusuma, beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain:

1. Meningkatkan kerja sama antara petugas Citilink dan ground handling agar mereka dapat bergerak lebih cepat saat hujan, termasuk mempersiapkan kebutuhan alat-alat pada saat hujan turun.
2. Disarankan agar pihak maskapai melakukan penambahan jumlah payung guna mengantisipasi kondisi cuaca hujan, terutama pada saat jumlah penumpang cukup banyak
3. Dalam hal penanganan bagasi, disarankan agar petugas *ground handling* juga dapat melakukan pengeringan pada bagian koper atau barang penumpang yang terkena air hujan sebelum diletakkan di bagasi pesawat atau *conveyor belt* sebagai service recovery. Tindakan ini merupakan bentuk pelayanan yang menunjukkan kepedulian maskapai terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang.
4. Sebagai bentuk inisiatif jangka panjang, penulis menyarankan agar pihak maskapai dapat menyusun dan menerapkan SOP khusus yang mengatur penanganan penumpang dan bagasi dalam kondisi cuaca ekstrem, termasuk hujan. SOP ini nantinya dapat dijadikan pedoman kerja bagi petugas di lapangan sehingga pelayanan tetap berjalan lancar, terstruktur, dan aman meskipun dalam kondisi yang tidak ideal.

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penumpang dan penanganan bagasi pada kondisi cuaca hujan di Bandara Halim Perdanakusuma masih menghadapi beberapa kendala operasional. Ketidaksediaan fasilitas *garbarata* menyebabkan penumpang harus berjalan kaki atau menggunakan *shuttle bus* dari *gate* menuju pesawat, yang dalam kondisi hujan menimbulkan ketidaknyamanan karena jumlah payung yang tersedia terbatas dan tidak sebanding dengan jumlah penumpang. Proses pemayungan secara bergiliran juga menyebabkan situasi menjadi kurang tertib dan meningkatkan risiko keterlambatan *boarding*.

Selain itu, penanganan bagasi meskipun telah menggunakan GSE yang dilengkapi dengan material penutup, tetapi tidak sepenuhnya mampu melindungi koper penumpang dari paparan air hujan. Belum adanya SOP khusus mengenai pelayanan saat hujan turut memperburuk kondisi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan adanya pembaruan dalam kebijakan operasional serta penambahan fasilitas penunjuang agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dalam segala kondisi cuaca.

5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT

Secara keseluruhan, pelaksanaan OJT yang penulis jalani di maskapai Citilink berjalan dengan baik dan memberikan banyak pengalaman serta wawasan praktis terkait operasional pelayanan penumpang dan bagasi di Bandara. Penulis dapat memahami secara langsung alur kerja *ground handling*, mulai dari proses *check-in*, *boarding*, hingga *baggage handling*, serta tantangan-tantangan yang muncul di lapangan, terutama pada saat kondisi cuaca tidak mendukung.

Permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan OJT, seperti tidak optimalnya pelayanan dalam kondisi hujan, menjadi pembelajaran penting bagi penulis mengenai pentingnya koordinasi antarunit, kesiapan prosedur kerja, dan peran fasilitas pendukung dalam menjamin kenyamanan dan keselamatan penumpang. OJT ini juga menjadi

kesempatan bagi penulis untuk mengasah kemampuan observasi, komunikasi, dan *problem solving* di lingkungan kerja nyata dalam dunia penerbangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab IV

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, disarankan agar maskapai Citilink menambah jumlah payung untuk menghindari antrean saat boarding dalam kondisi hujan, serta mempertimbangkan penambahan jumlah payung. Penyusunan *Standard Operating Procedur* (SOP) khusus terkait penanganan penumpang dan bagasi dalam kondisi cuaca buruk penting untuk memberikan panduan kerja yang jelas bagi petugas. Selain itu, pelayanan tambahan seperti pengelapan koper penumpang yang terkena hujan juga dapat menjadi bentuk perhatian terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Terhadap pelaksanaan OJT, disarankan agar peserta mendapatkan pembekalan yang lebih komprehensif sebelum penempatan di lapangan, terutama mengenai prosedur kerja dan kendala operasional yang mungkin terjadi. Selain itu, penulis juga menyarankan agar durasi OJT dapat dilaksanakan dengan rentan waktu yang lebih lama, karena waktu dua bulan dirasa masih kurang untuk memahami secara mendalam seluruh proses kerja dan dinamika operasional di lingkungan maskapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Firmansyah, A. A., & Sari, N. R. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(6), 1695–1713. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i6.3574>
- Manurung, R. H. (2024). Systematic Literature Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan Penerbangan, Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Penerbangan Indonesia. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 534–539. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1050>
- Penerbangan, B. (Badan P. S. (2009). UU NO 1 Tahun 2009. *Penerbangan*, 2(5), 255.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.03/MEN/IV/2011 (2011).
- PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Pub. L. No. 21.
- PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, Pub. L. No. 30, 1 (2021).
- Suharto, A. (2009). *Ground Handling*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Tomos, Y. K., & Astutik, S. P. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi Dan Arsitektur*, 1(2), 87–98. <https://doi.org/10.57235/motekar.v1i2.1061>
- Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pub. L. No. 1 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/54656/uu-no-1-tahun-2009>

LAMPIRAN

Lampiran A- 1 Dokumentasi Kegiatan OJT

