

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP  
PERUBAHAN GATE BOARDING PADA MASKAPAI CITILINK  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

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



**Disusun Oleh :  
NI LUH PUTU PRAMESTHI ARYASWARI  
NIT. 30622021**

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

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP  
PERUBAHAN GATE BOARDING PADA MASKAPAI CITILINK  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

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



**Disusun Oleh :  
NI LUH PUTU PRAMESTHI ARYASWARI  
NIT. 30622021**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP PERUBAHAN GATE  
BOARDING PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh :

NI LUH PUTU PRAMESTHI ARYASWARI  
NIT.30622021

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

Disetujui oleh :

*Supervisor / OJT*

Dosen Pembimbing

KHAEDIR PEBRIAN, A.Md  
NIP.303302

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

Mengetahui,  
Station Manager

KADEK MEGA HARTAWAN  
NIP. 301731

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota

HENDY SAPTO DWINANTO  
NIP. 300252

SRI AULIA NUR F, A.Md  
NIP. 303277

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

Mengetahui,

Ketua Program Studi

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

## KATA PENGANTAR

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

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

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

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

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

11. Rekan – rekan Taruna/i MTU Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya yang saya cintai.

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

Badung,                      Juli 2025

Ni Luh Putu Pramesthi Aryaswari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan OJT .....	3
BAB 2 PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT).....	5
2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia.....	5
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	6
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia .....	8
2.4 Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia .....	9
2.4.1 Visi PT.Citilink Indonesia.....	9
2.4.2 Misi PT.Citilink Indonesia.....	10
2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT.Citilink Indonesia.....	10
2.6 Makna Logo Perusahaan PT.Citilink Indonesia .....	11
2.7 Struktur Organisasi PT.Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar .....	13
2.8 Jadwal Penerbangan PT.Citilink <i>Station</i> Denpasar .....	14
2.8.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar .....	14
2.8.2 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar .....	15
2.9 Jenis Armada yang Digunakan .....	15
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	17
3.1 Bandar Udara.....	17
3.2 Maskapai Penerbangan.....	18
3.3 Check-In Counter .....	19
BAB 4 HASIL PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	20

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	20
4.1.1 <i>Check-In Counter</i> .....	20
4.1.2 Customer Service .....	21
4.1.3 Gate (Boarding Gate).....	22
4.1.4 <i>Lost Luggage (Lost and Found)</i> .....	23
4.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	24
4.3 Permasalahan .....	24
4.4 Penyelesaian Masalah.....	26
BAB 5 PENUTUP .....	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Saran .....	29
DAFTAR PUSTAKA .....	30
LAMPIRAN.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink .....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT.Citilink Station Denpasar.....	13
Gambar 4.1 Jadwal On The Job Training (OJT) .....	24
Gambar 4.2 Proses Pemindahan Penumpang.....	26

## DAFTAR TABEL

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

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> SK <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	44
<b>Lampiran 2</b> FOTO KEGIATAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	45
<b>Lampiran 3</b> FORM PENILAIAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	48
<b>Lampiran 4</b> SERTIFIKAT <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	49
<b>Lampiran 5</b> LOGBOOK KEGIATAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT) .....	50

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

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

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

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

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

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

## **1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan OJT**

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

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

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

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

## **BAB 2**

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

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

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

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

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

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

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

## **2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai**

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

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

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

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

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

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

### 2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

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

Tabel 2.1 Data Umum PT.Citilink Indonesia

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

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

## 2.4 Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia

### 2.4.1 Visi PT.Citilink Indonesia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. The 3 Pillars :

1) Solution Minded

2) Customer Oriented

3) Teamwork

4) Skiller/Well-Trained

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

1) Customer Delight

2) Most Admirer Company

3) Highly Engaged Supergreener's

## **2.6 Makna Logo Perusahaan PT.Citilink Indonesia**

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

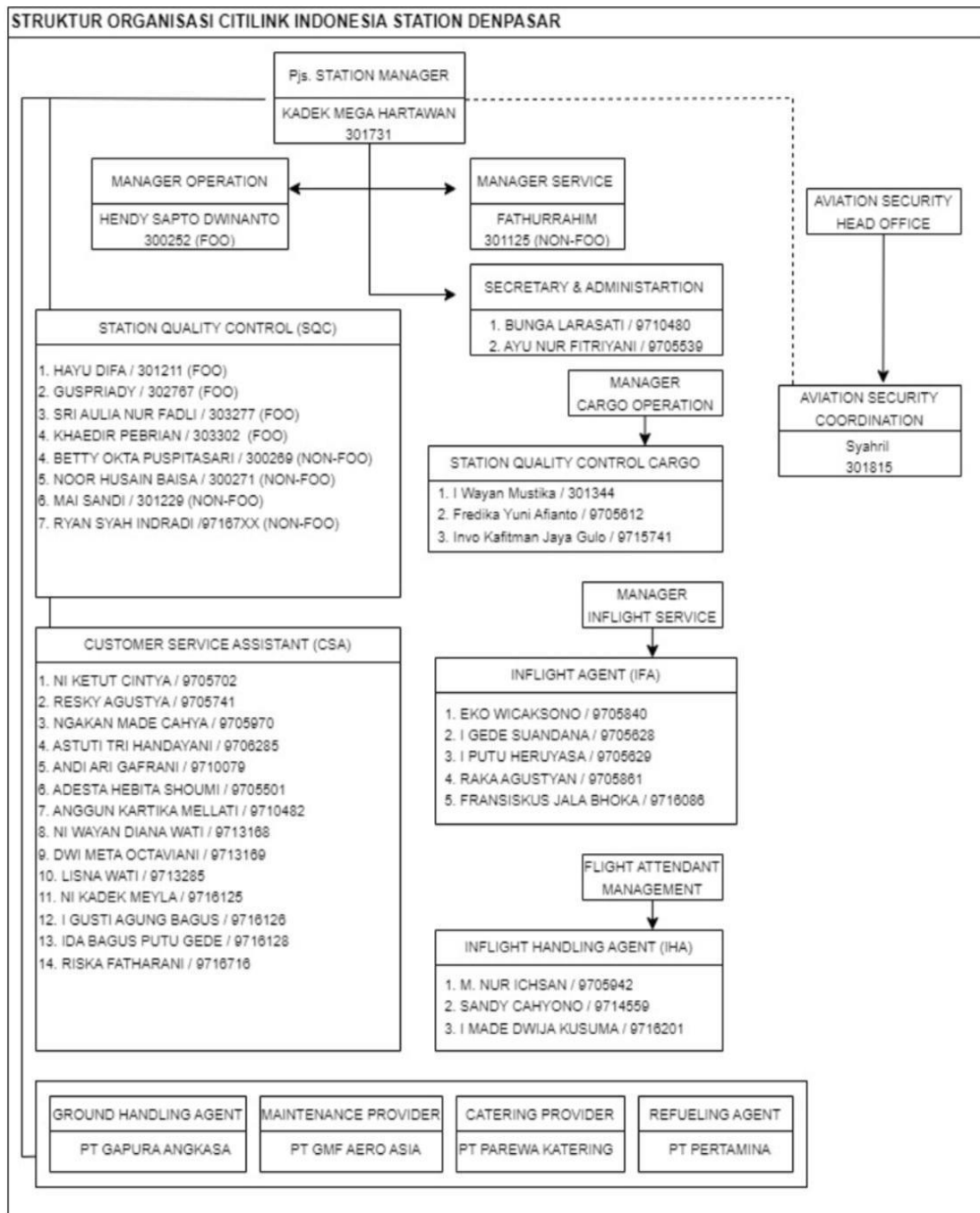


Gambar 2.1 Logo Citilink

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

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

## 2.7 Struktur Organisasi PT.Citilink Indonesia *Station* Denpasar



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT.Citilink Station Denpasar

## 2.8 Jadwal Penerbangan PT.Citilink Station Denpasar

### 2.8.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Station Denpasar

Tabel 2.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Station Denpasar

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

## 2.8.2 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia Station Denpasar

Tabel 2.3 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia Station Denpasar

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

## 2.9 Jenis Armada yang Digunakan

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

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

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

## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Bandar Udara**

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat Pesawat Terbang mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara adalah suatu tempat atau area yang memiliki fasilitas dan peralatan untuk menampung kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat terbang beserta penumpang dan barang yang diangkutnya. Bandar udara merupakan pintu gerbang untuk menghubungkan pusat-pusat perekonomian, wisata, dan pusat-pusat pemerintahan. Untuk menghubungkan tempat-tempat tersebut dipergunakan sarana transportasi antara lain pesawat terbang.

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

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

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

### **3.2 Maskapai Penerbangan**

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

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka memiliki armada pesawat terbang serta tim profesional di bidangnya masing-masing, seperti pilot, pramugari, ground handling staff, dan manajemen penerbangan. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda "maatschappij" yang berarti "perusahaan". Untuk menjadi maskapai penerbangan, perusahaan harus memiliki legalitas yang lengkap, memiliki izin dan sertifikasi yang sesuai, serta memiliki armada pesawat yang cukup. Mereka juga harus memenuhi syarat-syarat operasional yang ketat, seperti pemenuhan peraturan penerbangan dan aturan keamanan udara. Dalam perjanjian pengangkutan udara, maskapai penerbangan berhak menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang dan berkewajiban untuk mengantarkan penumpang dengan selamat hingga tempat tujuan. Dalam beberapa negara, maskapai penerbangan nasional dibentuk oleh pemerintah sebagai wujud pemenuhan perhubungan negara. Mereka biasanya 22 memiliki fungsi sebagai flag carrier, yang berarti menjadi maskapai utama yang mewakili negara dalam penerbangan internasional. Contoh maskapai penerbangan

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

### **3.3 Gate (Boarding Gate)**

Boarding gate adalah titik akses terakhir bagi penumpang sebelum naik ke pesawat udara. Area ini menjadi lokasi tempat penumpang menunggu dan kemudian dipanggil untuk masuk ke pesawat setelah melewati pemeriksaan keamanan dan check-in. Boarding gate biasanya dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk, layar informasi penerbangan, dan akses langsung ke garbarata (aerobridge) atau apron jika menggunakan bus menuju pesawat.

Proses Boarding gate meliputi beberapa tahapan yaitu :

1. Pemeriksaan Dokumen dan Boarding Pass : Petugas maskapai akan memverifikasi boarding pass dan identitas penumpang (biasanya KTP atau paspor).
2. Pemeriksaan Keamanan Tambahan (Opsional) : Di beberapa bandara, terdapat pemeriksaan acak terhadap barang bawaan tangan atau pemeriksaan tubuh tambahan oleh petugas AVSEC.
3. Panggilan Naik Pesawat (Boarding Call) : Penumpang dipanggil berdasarkan urutan prioritas tertentu, seperti kelas bisnis, keluarga dengan anak-anak, dan lainnya. Boarding dilakukan secara bertahap untuk menghindari antrean panjang.
4. Naik ke Pesawat : Penumpang diarahkan melalui garbarata atau menggunakan bus apron menuju pesawat. Petugas memastikan boarding sesuai dengan jumlah kursi yang tersedia dan penumpang yang sudah check-in.

## **BAB 4**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.1.2 Customer Service**

Petugas customer service atau pelayanan konsumen dapat menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau 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.

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

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

#### **4.1.3 Gate (Boarding Gate)**

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

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

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

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

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

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

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

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

JADWAL ON THE JOB TRAINING MTU PUTEHRANG SURABAYA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGRAH RI																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
NO	NAMA	MEI																														JUNI												JULI																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
		8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
A																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
1	EFFITHA DIPPAYARA	M	M	S	S	P	P																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	

### 4.3 Permasalahan

24

hingga 4 Juli 2025 terdapat permasalahan yang penulis temukan khususnya pada *gate* saat penumpang melaksanakan proses *boarding*.

Perubahan *gate* secara tiba-tiba merupakan hal yang cukup sering terjadi dalam operasional penerbangan, termasuk di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Perubahan ini biasanya disebabkan oleh berbagai faktor operasional yang tidak dapat diprediksi, seperti kondisi cuaca, perputaran pesawat, atau penyesuaian jadwal penerbangan dan penempatan *parking stand*. Namun, tidak semua penumpang memiliki kepekaan atau pemahaman yang memadai terhadap informasi yang diberikan terkait perubahan *gate* tersebut.

Permasalahan utama yang muncul adalah masih banyak penumpang yang tidak memperhatikan informasi mengenai perpindahan *gate* saat *boarding* berlangsung. Ketidakepekaan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya perhatian terhadap pengumuman melalui pengeras suara, tidak membaca papan informasi digital, atau bahkan kurangnya pemahaman terhadap prosedur *boarding* secara umum. Akibatnya, sering kali terjadi keterlambatan penumpang dalam proses *boarding*, bahkan ada yang tertinggal dari penerbangan karena tidak berpindah ke *gate* yang baru sesuai waktu yang ditentukan.

Hal ini tentu menyulitkan pihak maskapai, karena mereka harus melakukan pencarian terhadap penumpang yang belum muncul di *gate* yang telah diperbarui. Kondisi tersebut tidak hanya mengganggu jadwal penerbangan, tetapi juga menimbulkan potensi ketidaknyamanan bagi penumpang lain serta menambah beban kerja bagi petugas bandara dan maskapai.



Gambar 4.2 Proses Pemindahan Penumpang

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi penulis dapat memberikan saran atau solusi antara lain :

1. Peningkatan Sistem Informasi yang Real-Time, pihak maskapai Citilink dapat mengoptimalkan aplikasi mobile atau sistem pemesanan tiket untuk mengirimkan notifikasi langsung (push notification/SMS/email) kepada penumpang terkait perubahan gate secara real-time.
2. Peningkatan Frekuensi Pengumuman Maskapai, Citilink perlu meningkatkan frekuensi pengumuman suara internal maskapai, terutama dalam bahasa Indonesia dan Inggris, dengan penyampaian yang lebih jelas dan terfokus.
3. Pemberian informasi gate pada Check-in, Saat penumpang melakukan check-in di counter maupun online, petugas atau sistem Citilink harus memberikan informasi bahwa gate boarding dapat berubah sewaktu-waktu dan penumpang wajib memantau informasi di layar FIDS (Flight Information Display System).

4. Edukasi penumpang Mengenai Proses Boarding, Citilink dapat menyisipkan informasi edukatif dalam bentuk video singkat atau infografis mengenai pentingnya memperhatikan perubahan gate.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

- Kesimpulan Terhadap Bab IV

Penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman kerja di lapangan selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Selain itu, penulis juga dapat menemukan masalah yang dapat mengurangi tingkat keamanan dan keselamatan di area bandara dan dapat mengurangi efisiensi kerja para karyawan. Seperti yang telah dipaparkan pada Bab IV, penulis dapat mengetahui cara penyelesaian masalah yang ditemukan sesuai dengan pengetahuan dan wawasan yang telah diterima.

Bandar udara merupakan fasilitas umum bagi masyarakat yang memiliki tingkat pengawasan yang tinggi demi menjaga keamanan dan keselamatan para pengguna jasa, personel bandara dan orang perseorangan yang berkegiatan di area bandar udara. Sehingga, untuk menunjang keselamatan dan keamanan suatu bandar udara diperlukan perencanaan desain yang baik dan sesuai dengan standar dan SOP yang telah ditetapkan. Selain itu, semua peraturan yang ada hendaknya diperhatikan dan diterapkan sebagaimana mestinya dengan tujuan agar terciptanya kelancaran kegiatan penerbangan.

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

Politeknik Penerbangan Surabaya memfasilitasi taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan *On The Job Training* (OJT) agar mendapatkan pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan yang sesuai dengan pembelajaran yang didapatkan pada saat dikampus. Tujuan dan harapannya taruna dapat mengaplikasikannya dalam bentuk praktek bekerja agar kelak taruna dapat menyesuaikan diri dan siap dengan lingkungan kerjanya setelah lulus dan ditempatkan di seluruh bandara Indonesia. Penulis mendapatkan banyak ilmu pengetahuan selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Denpasar sebagai wadah penulis dalam mengimplementasikan keterampilan yang dimiliki secara nyata.

## 5.2 Saran

- Saran terhadap Bab IV

Melalui *On The Job Training* (OJT) penulis mengharapkan agar pihak maskapai lebih memperhatikan atau mengevaluasi kinerja AVSEC untuk meningkatkan efektivitas dalam mendukung kelancaran operasional bandara.

Penulis juga berharap agar Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai khususnya pada pihak maskapai ini lebih memperhatikan keamanan dan keselamatan penerbangan. Dan melakukan pengecekan secara rutin apakah masih ada kendala yang memungkinkan memicu adanya tindakan melawan hukum.

- Saran terhadap Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Agar pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dapat berjalan dengan lancar dan maksimal sebaiknya setiap taruna dibekali ilmu yang didapat di masa pendidikan sehingga dapat diterapkan pada saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan maksimal. Saran yang dapat diberikan untuk pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) berikutnya yaitu :

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

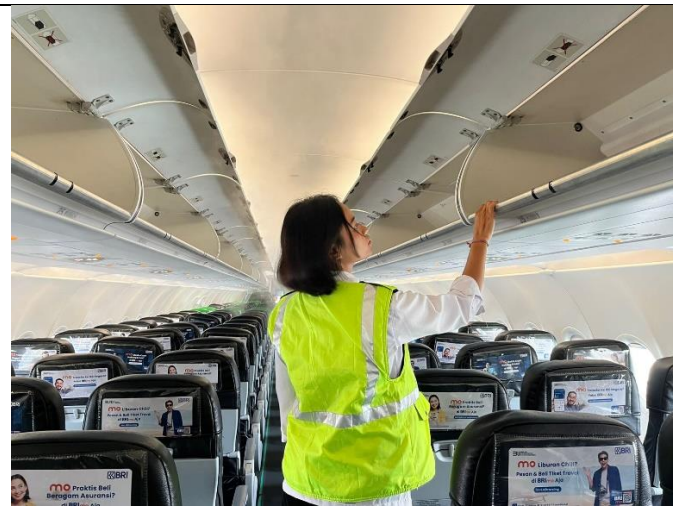
## **DAFTAR PUSTAKA**

2024. Buku Pedoman On The Job Training MTU. Surabaya: Politeknik  
Penerbangan Surabaya
- Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan  
PM 33 Tahun 2021. (2021). Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara.  
PM 185 Tahun 2015. (2015). Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi  
Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- PT Citilink Indonesia. (2021). STEADYING THE SHIP : MODERN AIRLINE  
PEMANTAPAN LANGKAH PERUSAHAAN : Sanggahan dan Batasan  
Tanggung Jawab. Annual Report Edisi 2021, 1–343.
- PT Citilink Indonesia. (2022). Citilink Operating Manual Part A (OM-A). PT Citilink  
Indonesia

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

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



Melakukan security check terhadap pesawat yang akan melakukan flight selanjutnya



Melakukan sweeping bagasi cabin dan memberikan bagasi tag di gate



Melakukan pemasangan bagasi tag pada bagasi tercatat di counter chek-in



Melakukan pengecekan nomor bagasi untuk memastikan tidak ada bagasi yang tertukar di Lost and Luggage

