

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETENTUAN BARANG BAWAAN PADA BAGASI
TERCATAT PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 06 Mei- 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

NILUH SILVIA SULISTYAWATI
NIT. 30622067

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN VIII CHARLIE
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETENTUAN BARANG BAWAAN PADA BAGASI
TERCATAT PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 06 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh :

NI LUH SILVIA SULISTYAWATI
NIT. 30622067

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN VIII CHARLIE
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP KETENTUAN
BARANG BAWAAN PADA BAGASI TERCATAT PADA MASKAPAI
CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh :

NI LUH SILVIA SULISTYAWATI
NIT. 30622067

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

Disetujui oleh:

Supervisor



KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.
NIP. 303302

Dosen Pembimbing



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

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



KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

HALAMAN PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua



HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252

Sekretaris



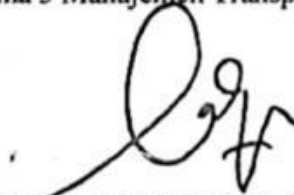
FATHURRAHIM
NIP. 301125

Anggota



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

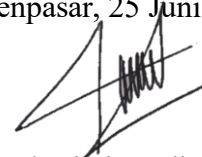
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan *On the Job Training (OJT)* 2 ini dengan judul " Kurangnya Pemahaman Penumpang terhadap Ketentuan Barang Bawaan pada Bagasi Tercatat Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai". Laporan *On the Job Training (OJT)* 2 ini disusun berdasarkan pengalaman, pengamatan yang penulis peroleh selama menjalani *On the Job Training (OJT)* pada P.T. Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Setiawan dan Ibu Ni Kadek Setiasih serta I Kadek Angga Riandika selaku orang tua dan saudara penulis;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku Manager Station P.T. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
4. Bapak Khaedir Pebrian, selaku Supervisor *On the Job Training Instructor (OJT)*;
5. Bapak M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U, S.M., selaku dosen pembimbing *On the Job Training (OJT)* 2 Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Seluruh pendamping kegiatan yang bertugas di P.T. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
8. Seluruh rekan-rekan *On the Job Training (OJT)* Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya atas kebersamaan dan kerjasamanya;
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On the Job training (OJT)* dan selama membuat laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan *On the Job Training (OJT)* ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Denpasar, 25 Juni 2025



Ni Luh Silvia Sulistyawati
NIT. 30622067

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	9
BAB I PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On The Job Training (OJT)</i>	11
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	13
2.1 Sejarah Singkat P.T. Citilink Indonesia	13
2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	14
2.3 Data Umum P.T. Citilink Indonesia.....	16
2.3.1 Identitas P.T. Citilink Indonesia	16
2.3.2 Visi dan Misi P.T. Citilink Indonesia	17
2.3.3 Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia	17
2.3 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar.....	19
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab	19
2.5 Tata Kelola Perusahaan	25
2.5.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	26
2.5.2 Nilai dan Budaya Perusahaan	27
2.5.3 Kebijakan Perusahaan	28
2.5.4 Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar	39
BAB III TINJAUAN TEORI	41
3.1 Bandar Udara.....	41
3.2 Maskapai Penerbangan.....	41
3.3 Bagasi Tercatat	42
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	44
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>	44
4.1.1 <i>Check-in Counter</i>	44

4.1.2 <i>Boarding Gate</i>	45
4.1.3 <i>Lost Luggage (Lost & Found)</i>	46
4.1.3 <i>Customer Service</i>	47
4.2 Jadwal.....	48
4.2 Permasalahan.....	48
4.4 Penyelesaian Masalah	49
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo P.T. Citilink Indonesia	17
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi P.T. Citilink <i>Station</i> Denpasar	19
Gambar 2. 3 Ketentuan Bagasi Kabin.....	32
Gambar 2. 4 <i>Baggage Test Unit</i>	32
Gambar 4. 3 Jadwal Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia.....	16
Tabel 2. 2 Ketentuan <i>Refund</i>	31
Tabel 2. 3 Rincian Biaya	37
Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan	39
Tabel 2. 5 Jadwal Kedatangan.....	40



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki tujuan untuk menyelenggarakan pendidikan vokasi di bidang penerbangan, pendidikan vokasi memiliki peran penting dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten, terutama di bidang penerbangan yang membutuhkan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman praktis yang tinggi. Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai salah satu institusi pendidikan vokasi di bidang penerbangan yang berkomitmen untuk mencetak lulusan yang siap bersaing di dunia kerja, salah satunya melalui program *On the Job Training (OJT)*.

On the Job Training (OJT) adalah bagian tak terpisahkan dari kurikulum pendidikan dan pelatihan di bidang penerbangan, yang diwajibkan bagi seluruh mahasiswa/i. *On the Job Training (OJT)* merupakan bagian integral dari kurikulum yang bertujuan memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa/i dalam dunia kerja. Melalui program ini, mahasiswa/i diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik nyata, meningkatkan pemahaman tentang proses kerja di industri penerbangan, membangun karakter, dan etos kerja yang sesuai dengan standar professional khususnya pada Program Studi Manajemen Udara. Melalui *On the Job Training (OJT)*, mahasiswa/i dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari, mengembangkan kemampuan berpikir, serta memecahkan masalah dan bernalar terhadap kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, sehingga mereka lebih siap menghadapi dunia kerja nantinya.

Kegiatan *On the Job Training (OJT)* 2 dilakukan sebagai syarat Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan yang dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 dan berakhir pada tanggal 04 Juli 2025. Dengan demikian *On the Job Training (OJT)* memberikan kesempatan bagi mahasiswa/i sebagai calon tenaga kerja untuk menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari

permasalahan kompleks yang timbul di lapangan. *On the Job Training (OJT)* sangat penting agar setelah menyelesaikan pendidikan, mahasiswa/i memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam melaksanakan tugasnya. *On the Job Training (OJT)* juga digunakan sebagai tolak ukur kemampuan mahasiswa/i dalam mengaplikasikan teori yang didapat.

Saat pelaksanaan kegiatan *On the Job Training (OJT)*, penulis menemukan tantangan terkait pemahaman penumpang terkait barang yang bisa diangkut dalam bagasi tercatat. Dengan adanya kondisi tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul “KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP KETENTUAN BARANG BAWAAN PADA BAGASI TERCATAT PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”.

1.2 Maksud dan Manfaat *On The Job Training (OJT)*

Maksud dari pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Mengetahui bagaimana teori yang telah dipelajari di kelas dapat diterapkan dalam lingkungan kerja industri penerbangan;
2. Memahami prosedur operasional dan standar keselamatan yang diterapkan dalam manajemen transportasi udara;
3. Mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan untuk bekerja di sektor penerbangan, termasuk komunikasi dan kerja tim;
4. Mengenali tantangan dan permasalahan yang terjadi di dunia kerja serta bagaimana cara mengatasinya secara profesional;
5. Meningkatkan kesiapan dan daya saing mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi *On The Job Training (OJT)*;

2. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di Program Studi Manajemen transportasi Udara;
3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja profesional;
4. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan;
5. Mengenal manajemen dan budaya kerja industri penerbangan secara nyata.



BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

2.1 Sejarah Singkat P.T. Citilink Indonesia

Citilink telah berkembang menjadi salah satu maskapai dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia sejak tahun 2011, ketika menerima pesawat Airbus A320 pertamanya dan mempercepat ekspansi sebagai bagian dari strategi Garuda Indonesia Group untuk lebih kompetitif di segmen penerbangan berbiaya rendah.

P.T. Citilink Indonesia (selanjutnya disebut "Citilink" atau "Perusahaan") merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, dan berkantor pusat di Sidoarjo, Jawa Timur. Perusahaan ini mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM melalui surat keputusan No. AHU-14555.AH.01 Tahun 2009 pada tanggal 22 April 2009. Saat pertama kali berdiri, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 67% milik P.T. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan 33% milik P.T. Aerowisata.

Pada mulanya, operasional Citilink merupakan bagian dari *Strategic Business Unit (SBU)* milik Garuda Indonesia, di mana seluruh penerbangan dijalankan menggunakan sertifikat *Air Operator Certificate (AOC)* milik Garuda dan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Berdasarkan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 tentang perubahan anggaran dasar P.T. Citilink Indonesia, struktur kepemilikan saham berubah menjadi 98,65% oleh Garuda Indonesia dan 1,35% oleh P.T. Aerowisata.

Setelah memperoleh izin usaha penerbangan bernomor SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, serta sertifikat *Air Operator Certificate (AOC)* 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012. Dengan status barunya sebagai maskapai penerbangan yang berdiri sendiri, Citilink memperkuat identitasnya sebagai *low-cost carrier (LCC)* dengan citra yang modern dan profesional. Dalam

operasinya, Citilink menggunakan kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, dan *call sign* “Supergreen”.

Sebagai bentuk nyata dari komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, Citilink berhasil meraih berbagai penghargaan bergengsi. Di antaranya adalah penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2017, serta *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun yang sama. Selain itu, Citilink juga mendapat akreditasi bintang empat dari lembaga pemeringkat industri penerbangan global, SKYTRAX, selama dua tahun berturut-turut sejak 2018, Penghargaan *TripAdvisor Traveler’s Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut mulai 2018, serta kembali meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* dari *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya. Pada tahun 2021, Citilink juga memperoleh penilaian positif melalui *Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating*, bersama dengan berbagai apresiasi lainnya.

Dalam operasionalnya, Citilink secara konsisten menerapkan protokol kesehatan yang ketat di setiap tahap penerbangan, mulai dari sebelum keberangkatan, selama penerbangan, hingga setelah mendarat. Hal ini dilakukan dengan merujuk pada regulasi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tujuannya adalah untuk memastikan setiap penerbangan dapat berjalan secara maksimal, sekaligus menjamin keselamatan dan kesehatan seluruh pelanggan sebagai prioritas utama.

2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara internasional yang terletak di bagian selatan Pulau Bali, Indonesia. Lokasinya berada secara administratif di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari pusat Kota Denpasar. Bandara ini menjadi yang tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta di Cengkareng, serta memainkan peran penting sebagai gerbang penerbangan internasional utama di wilayah tengah dan timur Indonesia.

Pembangunan awal bandara dimulai pada tahun 1930 oleh Departemen Pekerjaan Umum Hindia Belanda (*Departement Voor Verkeer en Waterstaats*), dengan landasan pacu rumput sepanjang 700 meter di tengah ladang dan area pemakaman di Desa Tuban. Karena lokasinya, warga sekitar menamainya Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, fasilitas telegraf mulai dipasang dan maskapai KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) mulai mendarat secara rutin di area ini, yang juga dikenal dengan sebutan South Bali.

Saat Perang Dunia II, tahun 1942, landasan ini dibom oleh pasukan Jepang dan kemudian dimanfaatkan sebagai pangkalan pesawat militer. Setelah diperbaiki dengan sistem plat baja (*Pear Still Plate*), panjang landasan ditingkatkan menjadi 1,2 kilometer. Usai perang, perbaikan terus berlanjut, termasuk pembangunan terminal dan menara kontrol sederhana pada tahun 1949, dengan komunikasi yang masih mengandalkan kode morse.

Untuk mendukung sektor pariwisata Bali, pemerintah Indonesia memulai proyek besar pada tahun 1963 hingga 1969 yang dikenal sebagai Proyek Bandara Tuban. Proyek ini mencakup pembangunan terminal internasional baru dan perpanjangan landasan pacu menjadi 2,7 kilometer. Reklamasi sepanjang 1,5 kilometerpun dilakukan menggunakan batu kapur dari Ungasan serta pasir dan batu dari wilayah Tabanan. Pada 10 Agustus 1966, Pelabuhan Udara Tuban resmi melayani penerbangan internasional dan diberi nama Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai sebagai penghormatan bagi pahlawan Bali yang gugur dalam pertempuran melawan Belanda tahun 1946.

Peresmian proyek pengembangan ini dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969, bersamaan dengan perubahan nama resmi menjadi Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Meski sempat rusak akibat letusan Gunung Agung pada tahun 1963, bandara ini berhasil dipulihkan. Dalam periode 1975 hingga 1978, fasilitas bandara kembali ditingkatkan guna mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang dan kargo, termasuk pembangunan terminal internasional baru. Gedung terminal lama kemudian

dijadikan terminal domestik, sedangkan terminal domestik sebelumnya dialihfungsikan sebagai gedung kargo dan fasilitas penunjang lainnya.

Seiring berjalannya waktu, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terus berkembang dan mendapatkan berbagai penghargaan bergengsi. Salah satunya adalah predikat sebagai Bandara Terbaik Dunia oleh *Airport Council International (ACI)* pada tahun 2015. Saat ini, bandara tersebut tetap menjadi infrastruktur penting bagi Bali, melayani penerbangan domestik maupun internasional, dan menjadi simpul vital dalam jaringan transportasi udara Indonesia.

2.3 Data Umum P.T. Citilink Indonesia

2.3.1 Identitas P.T. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	P.T. Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	06 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG” dan <i>call sign</i> “Supergreen”.
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 06 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (<i>low cost</i>), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan terbatas.
Badan Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500 : 1 unit
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Kertajati, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan,

	Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, dan Australia.
--	---

2.3.2 Visi dan Misi P.T. Citilink Indonesia

1. VISI

“World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia.” Yang mempunyai arti menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Maskapai ini menginginkan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa senang dan puas dalam hal pelayanan. Selain itu, maskapai Citilink juga menjadi on time performance nomer 10 terbaik di dunia.

2. MISI

“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 artinya 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 mencirikan keramah tamahan Indonesia.

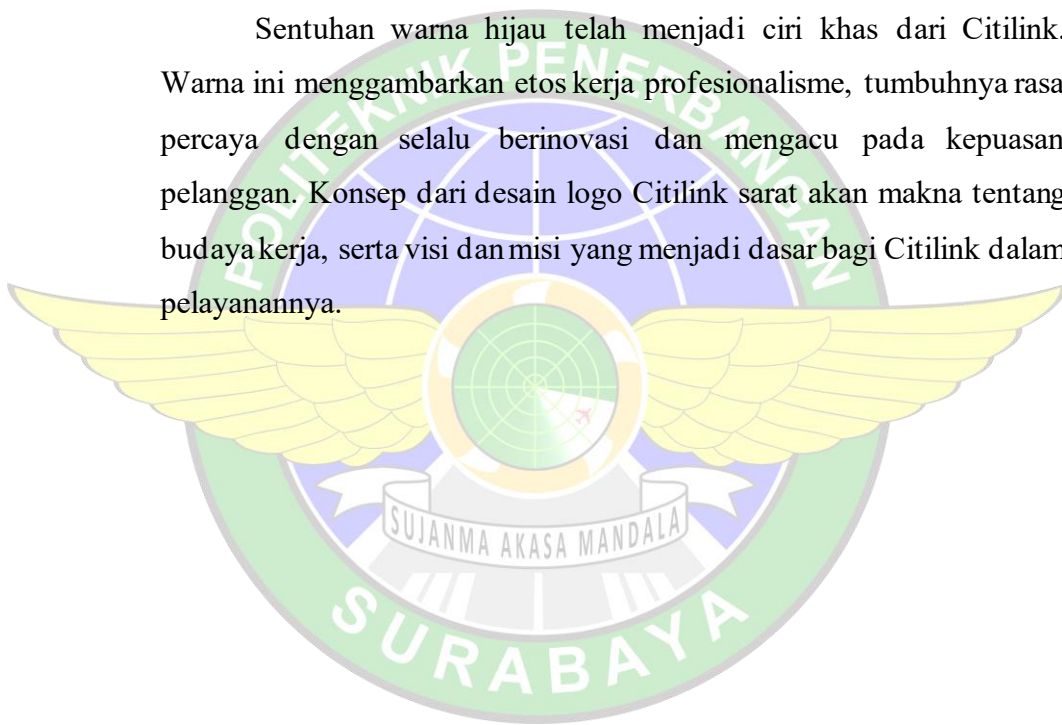
2.3.3 Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia



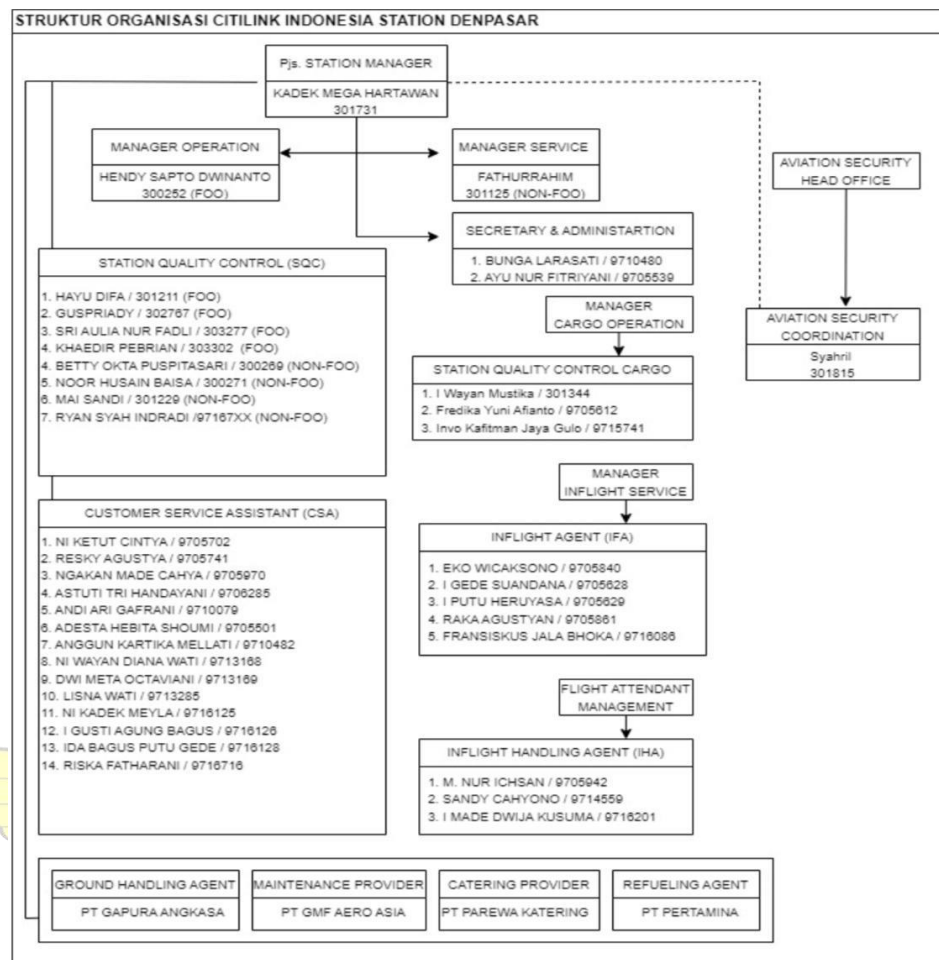
Gambar 2. 1 Logo P.T. Citilink Indonesia

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

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



2.3 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi P.T. Citilink Station Denpasar

2.4 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Station Manager

Manager Station memiliki peran sebagai perwakilan tertinggi P.T. Citilink Indonesia pada setiap lokasi yang telah ditentukan, dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

Fungsi :

- Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal serta unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja dan agen penjualan.

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

Tanggung Jawab:

- a. Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
- b. Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
- c. Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan standar penampilan karyawan di stasiun.
- d. Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan *Ground handling*.
- e. *Station Manager* melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
- f. Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
- g. Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
- h. Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *Ground Handling*.
- i. Memastikan bahwa *Ground Handling* dan operasional di Bandar Udara patuh terhadap standar keamanan perusahaan setiap saat

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:

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

beberapa tugas dan tanggung jawab utama yang dimiliki oleh manager service maskapai:

- a. Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, boarding, dan layanan dalam penerbangan.
 - b. Mengkoordinasikan tim *ground handling*, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional.
 - c. Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari check-in hingga mereka tiba di tujuan.
 - d. Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
 - e. Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional.
 - f. Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan professional staf service untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
 - g. Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien.
 - h. Mengembangkan dan menerapkan rencana respon darurat untuk situasi yang tidak terduga. Seperti penundaan penerbangan, bencana alam, dan insiden keamanan.
4. *Station Quality Control (SQC)*
- Melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di station, termasuk check in, boarding, penanganan bagasi, dan layanan di gate.
5. *Flight Operation Officer (FOO)*
- FOO akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab VP perencanaan operasi. Pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan.

Tugas dan tanggung Jawab:

- a. Menerima dan memberikan pengarahannya serah terima tugas sewaktu-waktu.

- b. Menyusun dan menandatangani *flight plan*.
- c. Mengajukan *flight plan* ATS kepada unit ATS yang sesuai. Apabila terdapat perubahan rencana penerbangan ATS yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan unit ATS terkait sebelum transmisi ke pesawat.
- d. Mendukung PIC dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti MEL, CDL, analisis rute dan cuaca, NOTAM, manifest penumpang dan kargo, dan lain sebagainya.
- e. Memberikan dan menandatangani *dispatch release* dan *flight plan* kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
- f. *Re-dispatch/re-release flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya.
- g. Merekomendasikan *delay* dan *cancel* apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional
- h. Melakukan briefing kepada PIC dan SIC
 - a) FOO harus memberikan kepada pilot yang berwenang semua laporan atau informasi terkini yang tersedia mengenai kondisi bandara dan ketidakteraturan fasilitas navigasi yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - b) Sebelum memulai setiap penerbangan, FOO harus memberikan komando kepada pilot segala cuaca yang tersedia laporan dan prakiraan fenomena cuaca, seperti turbulensi udara cerah, badai petir, dan pergeseran angin di ketinggian rendah, misalnya setiap rute yang akan diterbangi dan setiap bandara yang akan digunakan.
 - c) Selama penerbangan, FOO harus memberikan informasi tambahan kepada pilot yang berwenang mengenai kondisi meteorologi termasuk fenomena cuaca, seperti turbulensi udara cerah, badai petir, dan pergeseran angin di ketinggian rendah, serta ketidakteraturan fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - d) Untuk memenuhi ketentuan a dan b, informasi harus disampaikan melalui pengarahannya langsung kepada PIC.

- i. Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil.
- j. Dalam keadaan yang darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
 - a) Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada *Emergency Response Plan (ERP)*, dan menghindari Tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC.
 - b) Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya.
- k. Mematuhi ACL dan OPSPEC.

6. *Customer Service Agent*

Customer Service Agent atau sering disingkat CSA, adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada para pelanggan, baik sebelum maupun sesudah membeli produk atau layanan. Ini meliputi segala bentuk interaksi antara Citilink dan pelanggan, termasuk menanggapi pertanyaan, menyediakan bantuan teknis, menangani keluhan, atau memberikan informasi tentang produk atau layanan. Inti dari customer service adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan. Dalam setiap interaksi dengan pelanggan, *customer service* memiliki peran yang penting dalam menjaga hubungan yang baik dan membangun kepercayaan. Mulai dari memberikan informasi produk yang jelas hingga menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efisien, tugas customer service sangatlah beragam dan membutuhkan keterampilan komunikasi dan empati yang tinggi.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- a. Pertanyaan dan Keluhan: Membantu pelanggan dengan cepat dan efisien dalam memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.
- b. Memberikan Dukungan Teknis: Memberikan bantuan teknis terkait dengan refund atau reschedule.

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

2.5 Tata Kelola Perusahaan

Perusahaan memandang penting penerapan tata kelola perusahaan untuk memastikan pengelolaan usaha yang bertanggung jawab berdasarkan praktek terbaik. Setiap tahunnya Perusahaan melakukan assessment terhadap penerapan tata kelola di lingkungan Citilink. Pencapaian nilai *GCG Self-Assessment* Perusahaan tahun buku 2021 atas nilai 82,62 menunjukkan bahwa Citilink merupakan perusahaan yang akuntabel dan dapat menjalankan praktik tata kelola Perusahaan dengan baik.

Selain *assessment*, Perusahaan juga memastikan terlaksananya pengendalian gratifikasi dan juga sistem pelaporan *Whistleblowing System (WBS)* dengan menggunakan boks surat. Perangkat gratifikasi dan WBS merupakan bagian dari *soft structure* GCG yang dimiliki Perusahaan mencakup Kode Etik, Board Manual, Piagam Komite dan sejumlah kebijakan lainnya. Perusahaan juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui online meeting pada 22 November 2021 atas rencana assessment tahun selanjutnya. Pertemuan online tersebut telah dihadiri oleh PIC masing-masing divisi.

Berkaitan dengan penerapan GCG, Perusahaan juga menerapkan sistem manajemen risiko. Bisnis penerbangan memiliki karakteristik yang spesifik dan unik, yaitu membutuhkan investasi yang besar (*high investment*) namun memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap perubahan faktor eksternal yang sulit dikendalikan (*high impact of uncontrollable factors*). Terlebih lagi, tahun 2021 masih sangat dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 yang memiliki banyak risiko bagi keberlangsungan usaha.

Seperti halnya pelaksanaan GCG, Perusahaan juga senantiasa mengevaluasi (*assessment*) efektivitas penerapan manajemen risiko. Pada akhir tahun 2021, Perusahaan bersama dengan P.T. Garuda Indonesia (Persero) Tbk melakukan penilaian tingkat kematangan manajemen risiko (Risk Maturity Index). Perusahaan mendapatkan nilai Risk Maturity Index Perusahaan sebesar 3,01 dari skala 5,00.

Secara umum kegiatan ERM telah diimplementasikan dengan cukup baik serta dikerjakan secara periodik namun masih perlu ditingkatkan terhadap proses ERM yang telah berjalan selama ini. Mengenai penerapan manajemen risiko tahun 2021, Direksi telah berkoordinasi dengan Dewan Komisaris dan secara sadar memandang bahwa pelaksanaan manajemen risiko Perusahaan masih harus ditingkatkan di seluruh divisi serta perlunya pengembangan infrastruktur sistem IT sebagai penunjang kegiatan ERM.

2.5.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) P.T. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Perusahaan berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten sebagai mekanisme yang mendasari pelaksanaan bisnis Citilink. Penerapan GCG di lingkup Perusahaan bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang berorientasi pada prinsip korporasi yang sehat, etis, bermatabat, serta patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tujuan-tujuan khusus penerapan prinsip *Good*

Corporate Governance (GCG) dalam lingkup usaha Citilink antara lain sebagai berikut:

1. Menciptakan pengelolaan yang berstandar pada asa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan;
2. Meningkatkan nilai Perusahaan yang memiliki daya saing kuat dan berlangsung secara berkelanjutan;
3. Mendorong proses pengambilan keputusan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan diiringi realisasi yang bermoral tinggi;
4. Mengoptimalkan kontribusi Perusahaan dalam perekonomian nasional khususnya pada industri penerbangan nasional; dan
5. Meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) kepada Perusahaan sehingga dapat membangun citra positif perusahaan di pasar.

2.5.2 Nilai dan Budaya Perusahaan

Perusahaan mengadopsi beberapa prinsip dalam menerapkan Tata Kelola Perusahaan, meliputi:

1. Nilai Perusahaan BUMN secara Umum (AKHLAK)
 - a. Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
 - b. Kompeten, yaitu perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
 - c. Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
 - d. Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
 - e. Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
 - f. Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerja sama yang sinergis.

2. Nilai Perusahaan Khusus Citilink

- a. *Simple*, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif-Adaptif-Mudah).
- b. *Prompt*, yaitu menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas (Proaktif-Integritas-Solusi) dengan penyesuaian adaptif, Amanah, dan kompeten.
- c. *POLITE*, yaitu menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik (Menghargai-Empati-Semangat berikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang harmonis, loyal dan kompeten.

3. THE 3 PILLARS

- a. *Solution Minded*
- b. *Customer Oriented*
- c. *Teamwork*
- d. *Skilled/ Well-Trained*

The most Hassle Free Airline (For) our CX:

- a. *Customer Delight*
- b. *Most Admirer Company*
- c. *Highly Engaged Supergreener's*

2.5.3 Kebijakan Perusahaan

1. Bayi & Anak-Anak

- a. Anak-anak diklasifikasikan sebagai usia 2-12 tahun.
- b. Kategori bayi masuk dalam usia 0-23 bulan.
- c. Dalam satu penerbangan infant maksimal berjumlah 10% dari kapasitas seat dalam pesawat.
 - (1) Airbus A330 = 36 *infant*
 - (2) Airbus A320 = 18 *infant*

(3) ATR 72-600 = 7 *infant*

- d. Bayi premature dianggap sebagai MEDA (*Medical Cases*) dan ditangani sebagai incapacitated passenger.
- e. Surat rekomendasi medis berlaku 7 hari.

2. Penumpang Hamil (*Pregnant Woman*) PGNT

Berikut adalah syarat terbang ibu hamil dengan maskapai Citilink:

- a. Ibu hamil diharapkan berkonsultasi dengan dokter untuk mendapatkan surat keterangan kesehatan atau surat layak terbang. Surat berlaku 7 hari sejak tanggal dikeluarkannya.
- b. Dalam hal kondisi tertentu dimana penumpang ibu hamil tidak dapat menunjukkan surat keterangan kesehatan atau surat layak terbang dari dokter, Citilink akan mewajibkan penumpang untuk menandatangani Pernyataan Pertanggungjawaban terbatas Citilink (*Form of Indemnity*) pada saat melakukan check-in, untuk membebaskan Citilink dari pertanggungjawaban yang timbul dari hal tersebut.
- c. Apabila penumpang tidak dapat menandatangani, penumpang dapat menunjuk anggota keluarganya untuk menandatangani Surat Pernyataan tersebut.
- d. Ibu hamil dengan usia kehamilan di atas 36 minggu, tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan udara.

3. Pelayanan Penyandang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut akan melayani Penumpang tersebut jika telah mengatur semua kebutuhan khusus Penumpang tersebut. Jika Penumpang tersebut tidak memberitahukan kebutuhan khususnya pada saat booking, Perusahaan Pengangkut akan tetap berupaya untuk mengakomodasi kebutuhan khusus Penumpang

tersebut. Penumpang penyandang disabilitas yang telah memberitahu Perusahaan Pengangkut mengenai kebutuhan khususnya pada saat booking dan telah diterima oleh Perusahaan Pengangkut tidak akan ditolak untuk dilayani karena kondisi disabilitas atau kebutuhan khususnya. Akan tetapi, Peraturan Perusahaan Pengangkut atau pemerintah dapat berlaku untuk pengangkutan Penumpang penyandang disabilitas.

Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

Berdasarkan PM Nomor 30 Tahun 2021 pasal 13 ayat 1 A, maka jumlah total penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.

4. Keterlambatan, Pembatalan, Perubahan Jadwal

Pada setiap saat setelah pemesanan dilakukan, PT Citilink Indonesia dapat mengubah jadwalnya dan/atau membatalkan, mengakhiri, mengalihkan, menunda, menjadwalkan kembali atau menangguhkan setiap penerbangan yang menurut pertimbangan kami yang sepantasnya hal ini dibenarkan karena keadaan-keadaan di luar kendali kami termasuk namun tidak terbatas pada cuaca buruk atau keterlambatan kontrol lalu lintas atau untuk alasan-alasan keamanan atau operasional. Dalam keadaan-keadaan tersebut, P.T. Citilink Indonesia akan mengembalikan biaya perjalanan yang telah Anda bayarkan. Dalam hal keadaan kahar (*force majeure*) seperti bencana alam (*Act of God*) PT Citilink Indonesia akan melakukan

pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayarkan Tiket secara penuh; namun, pengembalian biaya tunduk pada pemotongan sebesar 10%, yang merupakan biaya administrasi P.T. Citilink Indonesia.

5. *Refund*

Pengembalian Biaya (*Refund*): pihak Citilink akan melakukan pengembalian biaya untuk Tiket atau porsi yang tidak dipergunakan sesuai dengan peraturan-peraturan terkait biaya perjalanan atau Tarif serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM30/2021, sebagaimana yang diubah dari waktu ke waktu, sebagai berikut:

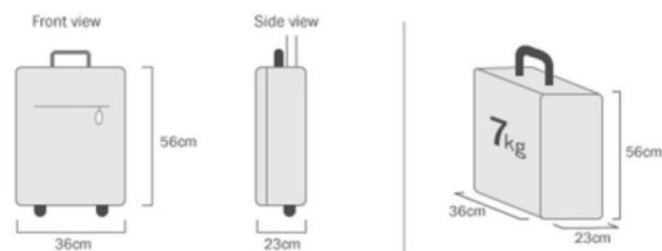
- a. Kecuali ditetapkan sebaliknya pada bagian ini, kami berhak untuk melakukan pengembalian biaya baik kepada orang yang namanya tercantum pada Tiket atau kepada orang yang membayarkan Tiket, setelah memperlihatkan bukti pembayaran yang memuaskan; dan
- b. Apabila tiket telah dibayarkan oleh orang selain daripada Penumpang yang namanya tercantum pada Tiket, dan Tiket menunjukkan bahwa terdapat pembatasan terhadap pengembalian biaya, kami akan melakukan pengembalian biaya hanya kepada orang yang membayarkan Tiket, atau kepada orang yang diperintahkannya.
- c. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayarkan Tiket atau kepada orang yang diperintahkannya, dalam persentase sebagaimana yang ditetapkan pada daftar berikut ini:

Tabel 2. 2 Ketentuan *Refund*

Lebih dari 72 jam sebelum penerbangan	75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif dasar
48 sampai dengan kurang dari 72 jam sebelum penerbangan	50% (lima puluh persen) dari tarif dasar

24 sampai dengan kurang dari 48 jam sebelum penerbangan	40% (empat puluh persen) dari tarif dasar
12 sampai dengan kurang dari 24 jam sebelum penerbangan	30% (tiga puluh persen) dari tarif dasar
4 sampai dengan kurang dari 12 jam sebelum penerbangan	20% (dua puluh persen) dari tarif dasar
Kurang dari 4 jam sebelum penerbangan	10% (sepuluh persen) dari tarif dasar

6. Ketentuan Bagasi Citilink



Gambar 2. 3 Ketentuan Bagasi Kabin

Penumpang Kelas Ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.



Gambar 2. 4 *Baggage Test Unit*
(Sumber : Penulis)

Baggage Test Unit disediakan pihak citilink sebagai mandatory proses boarding untuk melakukan *sweeping* bagasi

cabin. Selain itu, Tas tangan wanita, buku saku atau dompet yang sesuai untuk perjalanan normal dan yang tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan.

1. Mantel, syal atau selimut.
2. Kamera kecil dan/atau teropong kecil.
3. Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan.
4. Cairan terdapat dalam botol dengan isi maksimum sebanyak 100ml.
5. Bahwa seluruh botol yang berisi cairan masing-masing memiliki volume maksimum 100ml dan dapat dimasukkan dalam 1 liter tas plastik transparan yang dapat ditutup kembali.

Untuk bagasi tercatat, setelah bagasi diserahkan kepada kami untuk dititipkan, kami akan menerbitkan Tanda Pengenal Bagasi untuk setiap Bagasi Tercatat. Nama Anda atau Anda pengenalan pribadi lainnya yang ditempelkan padanya harus terdapat pada Bagasi Tercatat. Adalah tanggung jawab Anda untuk memastikan bahwa Bagasi Anda diberikan label secara cukup dan benar untuk tujuan identifikasi. Jika bagasi Anda tidak memiliki nama, inisial atau pengenalan pribadi lainnya, Anda harus menempelkan identifikasi tersebut pada Bagasi sebelum penerimaan. Bagasi Tercatat akan diangkut pada pesawat udara yang sama dengan Anda kecuali kami memutuskan bahwa hal ini tidak dapat dilakukan, dimana kami akan mengangkutnya pada penerbangan lain dimana ruang tersedia. Jika Bagasi Tercatat Anda diangkut pada penerbangan berikutnya kami akan mengirimkannya kepada Anda dalam jangka waktu yang patut dari ketibaan penerbangan tersebut, kecuali hukum yang berlaku mewajibkan Anda untuk hadir untuk pembebasan bea cukai.

Kami menyediakan fasilitas Bagasi Tercatat seberat 20kg secara cuma-cuma. Untuk berat yang melebihi 20kg akan dikenakan biaya pada tarif yang dinyatakan pada Daftar Biaya dan dalam cara yang ditetapkan dalam peraturan pengangkut. Tidak ada fasilitas bagasi untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, meskipun kereta bayi akan diangkut tanpa dikenakan biaya.

Penumpang tidak diperkenankan untuk menggunakan Bagasi Tercatat milik penumpang lainnya yang tidak dipergunakan kecuali bepergian pada Rencana Perjalanan yang sama. Para Penumpang yang melakukan pemesanan dalam Rencana Perjalanan yang sama dengan mereka yang tidak bepergian tidak dapat mengalihkan berat Bagasi Tercatat yang tidak digunakan kepada (para) penumpang yang bepergian dalam Rencana Perjalanan yang sama.

Untuk alasan kesehatan dan keselamatan Pengangkut tidak akan menerima barang perorangan melebihi 32kg dan dengan dimensi gabungan lebih dari ketinggian 81cm, lebar 119cm dan kedalaman 119cm. Batasan berat ini tidak berlaku untuk peralatan mobilitas.

Peralatan olahraga dapat dibawa dalam tempat barang di pesawat udara setelah pembayaran biaya yang ditetapkan pada Daftar Biaya dan atas risiko Anda sendiri. Oleh karenanya, Anda disarankan untuk membeli asuransi yang diperlukan untuk barang-barang tersebut. Alat-alat musik yang melebihi dimensi Bagasi Kabin (dengan ketentuan masih berada dalam batas 20kg) dapat dibawa ke atas kabin jika tempat duduk untuk peralatan musik tersebut telah dibeli dan biaya perjalanan yang sesuai telah dibayarkan. Dimensi maksimal dari instrumen tersebut tidak dapat melebihi ketinggian 100cm, lebar 50cm dan

kedalaman 40cm. Tidak ada fasilitas bagasi terkait dengan pembelian tempat duduk ekstra.

Bagi member *LinkSport*, Gratis 20 kg bagasi peralatan olahraga, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sampai dengan 31 Desember 2024, dengan ketentuan sebagai berikut:

Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sesuai dengan masa berlaku keanggotaan saat ini. Untuk Anggota LinkSpot dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 hanya dapat menggunakan bagasi olahraga sampai dengan 31 Desember 2024. Anggota *LinkSport* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 dapat mengajukan refund dengan mengirimkan email ke customercare@citilink.co.id, pengajuan refund berlaku hingga 30 April 2024 (anggota *LinkSport* yang tidak melakukan pengajuan refund sampai dengan waktu yang ditentukan, dianggap menyetujui syarat dan ketentuan poin 1 huruf a).

- b. Bagasi olahraga dapat dibawa penumpang dan masuk ke dalam alokasi bagasi gratis tercatat (*Free Baggage Allowance*).
- c. Apabila terdapat kelebihan bagasi maka akan dikenakan tarif excess baggage sesuai dengan tarif rute penerbangan yang berlaku.
- d. Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku untuk bagasi sepeda, *golf*, *surfing*, *diving*, *gantole*.
- e. Pendaftaran dan perpanjangan keanggotaan *LinkSport* sudah tidak dapat dilakukan sampai dengan waktu yang tidak ditentukan.

- f. Peralatan olahraga yang dapat dibawa dalam penerbangan tergantung pada ketersediaan tempat di kompartemen dan selama masih tersedia.
- g. Citilink berhak merubah syarat dan ketentuan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

7. *Snack & Meal In-Filght*

Layanan *Pre-Book Meals (PBM)* adalah layanan pemesanan makanan, untuk pemesanan tiket via website www.citilink.co.id.

Syarat dan Ketentuan:

- a. Pemesanan melalui *Pre-Book Meals (PBM)* dapat dilayani selambat-lambatnya 24 jam sebelum jam penerbangan, bersamaan dengan pemesanan tiket atau pembelian melalui *Manage My Booking (MMB)*.
- b. Jenis makanan yang dipesan akan tercantum pada boarding pass penumpang dalam bentuk kode SSR dan dapat diklaim kepada Awak Kabin saat melakukan penerbangan, sesuai dengan rute keberangkatan dari bandar udara CGK, HLP, SUB, DPS, KNO, UPG, BPN, YIA dan PKU.
- c. Makanan yang dipesan dapat ditukar dengan menu lain yang senilai, apabila makanan tersebut mengalami kerusakan atau hal lain yang menyebabkan pesanan tidak layak dikonsumsi atau tidak sesuai dengan pesanan awal.
- d. Makanan yang dipesan tidak dapat dibatalkan, dipindah tangankan, ataupun ditukar setelah melakukan pemesanan.
- e. Segala sesuatu/keadaan kahar (*force majeure*) di luar kemampuan P.T. Citilink Indonesia, yang menyebabkan makanan tidak diterima oleh penumpang, maka Citilink tidak berkewajiban atas penggantian tersebut.
- f. Biaya pemesanan makanan akan dikembalikan apabila terjadi pembatalan sepihak penerbangan oleh pihak Citilink.

- g. Pembatalan pesanan tidak dapat dilakukan apabila terjadi perubahan jadwal atas permintaan penumpang (*re-schedule* atau *pax no show*).
- h. Harga yang tertera sudah termasuk PPN.

8. Biaya-Biaya

Adapun ketentuan biaya yang ditanggung oleh penumpang berdasarkan beberapa kategori. Mulai dari pembelian seat hingga bagasi. Namun, terdapat ketentuan sesuai dengan PKPS 121.585 (b) dan SE No. 14 Tahun 2021, penggunaan *Emergency Seat* (Kursi nomor 12 dan 14) dan 1 (satu) baris di depan atau 1 (satu) baris di belakang jendela darurat kursi nomor 11 dan 15) tidak diperbolehkan untuk:

- a. Penumpang wanita yang sedang hamil.
- b. Penumpang yang bepergian dengan bayi.
- c. Penumpang yang memiliki keterbatasan gerak (Obesitas).
- d. Penumpang yang memerlukan kebutuhan khusus (penyandangdisabilitas).
- e. Penumpang dibawah 15 tahun.
- f. Penumpang lansia (lanjut usia).
- g. Penumpang yang tidak dapat memahami instruksi awak kabin.
- h. Penumpang yang tidak bersedia membantu.

Tabel 2. 3 Rincian Biaya

Deskripsi	Biaya	Kondisi
Administrasi	Sudah termasuk harga tiket	Sudah termasuk harga tiket
Pajak (PPN)	11% dari harga tiket	Per penumpang
Asuransi (IWJR)	Rp 5.000	Per penumpang
Tambahan biaya bahan bakar	Sudah termasuk dalam harga tiket	Sudah termasuk dalam harga tiket
Kartu Kredit	3% dari total pembelian	Per transaksi
Ketentuan harga untuk infant	10% dari harga basic fare penumpang dewasa	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket

Perubahan jadwal penerbangan	Mulai dari IDR 150.000	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket.
Perubahan nama	Rp 1.500.000/pax/rute	Perubahan nama dapat dilakukan ketika pax melakukan kesalahan memasukkan nama dan perubahan tidak termasuk kategori corename, maka akan dikenakan biaya sesuai ketentuan. Penumpang wajib menunjukkan identitas yang berlaku. Perubahan nama maksimal H-2 Jam sebelum penerbangan.
Koreksi nama	Tidak dikenakan biaya	Koreksi nama dapat dilakukan penyesuaian dengan ketentuan sebagai berikut : 1. Koreksi nama yang tidak sesuai ejaan 2. Perubahan huruf maksimal 3 karakter 3. Kekurangan huruf pada nama belakang dan atau nama marga/baptis. Penumpang wajib menunjukkan identitas yang berlaku. Koreksi nama maksimal H-2 Jam sebelum penerbangan.
GreenZone+ A320 (Row 1 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 205.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone A320 (Row 2-5 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 165.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone A320 (Row 12-14 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 195.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
RegulerZone A320 (Row 6-31 kecuali row 12&14 dengan	Rp 85.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah

layanan tambahan: Air Minum)		
GreenZone ATR (Row 1 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 85.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
GreenZone ATR (Row 16-19 dengan layanan tambahan: Air Minum)	Rp 115.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
RegularZone ATR (Row 2-15 dengan layanan tambahan: air minum)	Rp 55.000 per seat per sektor	Per penumpang per penerbangan satu arah
Tarif <i>Sweeping Baggage</i> (DOM)	Rp 250.000	Per koli
Tarif <i>Sweeping Baggage</i> (INTL)	Per koli	Untuk Detail Biaya: Terdapat di Link citilink.co.id
Senjata api/perangkat keamanan, pisau, pedang, dan benda-benda lain yang dikategorikan sebagai jenis Security Items lainnya	Rp 111.000	Per item
Alat-alat musik	Perhitungan normal excess baggage)	Per barang

2.5.4 Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar

1. Jadwal Keberangkatan (*Departure*)

Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan

No	Rute	Flight Number	STD/STA
1.	DPS-SUB	QG-661	06:55/06:55
2.	DPS-CGK	QG-663	07:30/08:25
3.	DPS-DIL	QG-500	09:30/12:20
4.	DPS-LOP	QG-1672	11:35/12:25
5.	DPS-CGK	QG-667	12:15/12:05
6.	DPS-LOP	QG-1670	14:25/15:15
7.	DPS-SUB	QG-699	14:30/14:35
8.	DPS-CGK	QG-685	14:50/15:50
9.	DPS-CGK	QG-683	15:35/16:35

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

2. Jadwal Kedatangan (*Arrival*)

Tabel 2. 5 Jadwal Kedatangan

No	Rute	Flight Number	STA
1.	UPG-DPS	QG-343	06:50
2.	CGK-DPS	QG-680	08:05
3.	CGK-DPS	QG-682	10:55
4.	PER-DPS	QG-555	11:15
5.	LOP-DPS	QG-1671	13:45
6.	SUB-DPS	QG-698	13:45
7.	DIL-DPS	QG-501	14:10
8.	CGK-DPS	QG-686	14:35
9.	SUB-DPS	QG-668	15:20
10.	LOP-DPS	QG-1673	16:35
11.	CGK-DPS	QG-688	18:30
12.	HLP-DPS	QG-194	20:20
13.	CGK-DPS	QG-684	22:00
14.	CGK-DPS	QG-660	22:05
15.	SUB-DPS	QG-662	22:55
16.	SUB-DPS	QG-694	23:25
17.	CGK-DPS	QG-666	23:30

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Menurut *Annex 14 Aerodromes Vol 1: Aerodrome Design and Operations* “A defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft.”

Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Ayat (33) mendefinisikan *"Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang."*

3.2 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang menyelenggarakan jasa transportasi udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dari satu tempat ke tempat lain menggunakan pesawat udara. Dalam kegiatan operasionalnya, maskapai bertanggung jawab atas keselamatan penerbangan, pelayanan penumpang, serta pengelolaan bagasi dan kargo sesuai dengan standar keselamatan dan kenyamanan yang ditetapkan.

Menurut PM No. 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, badan usaha angkutan udara niaga adalah badan usaha yang berbadan hukum Indonesia dan telah memiliki izin usaha angkutan udara niaga untuk melakukan kegiatan pengangkutan udara guna memperoleh keuntungan. Dalam operasional sehari-hari, maskapai penerbangan memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran, keselamatan, dan kenyamanan proses penerbangan, mulai dari tahap *check-in*, penanganan bagasi, pelayanan penumpang, hingga koordinasi dengan pihak ground handling dan pengelola

bandara. Petugas maskapai, termasuk petugas *check-in*, bertugas memastikan seluruh penumpang dan barang bawaan telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai peran maskapai dan standar operasionalnya sangat penting dalam mendukung efisiensi kegiatan di bandar udara, termasuk dalam mencegah permasalahan seperti kelebihan bagasi kabin saat *boarding*.

3.3 Bagasi Tercatat

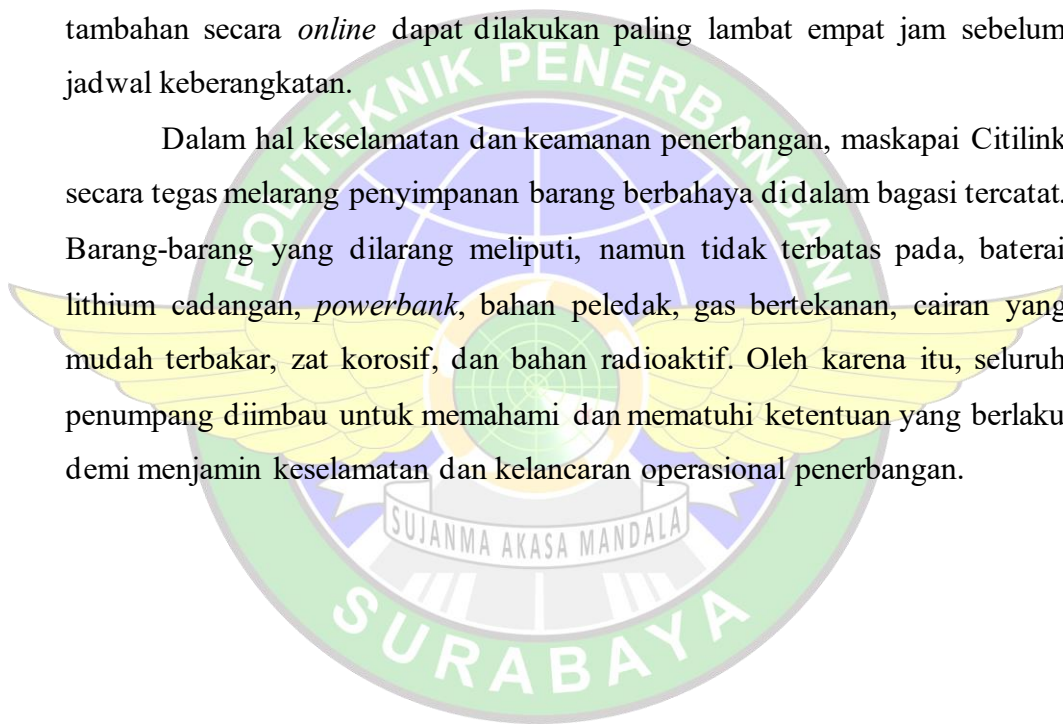
Menurut PM No. 09 Tahun 2024 tentang Keamanan Penerbangan Nasional, bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut. Bagasi tercatat (*checked baggage*) adalah barang bawaan milik penumpang yang diserahkan kepada pihak maskapai penerbangan pada saat proses *check-in* untuk diangkut dalam kompartemen kargo pesawat dan tidak dapat diakses oleh penumpang selama penerbangan. Bagasi ini diberi label identifikasi dan dicatat dalam sistem oleh petugas *check-in* sebagai bagian dari hak bagasi penumpang sesuai dengan ketentuan berat dan jumlah yang berlaku. Citilink Indonesia, sebagai salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah di Indonesia, menetapkan ketentuan khusus terkait bagasi tercatat guna mendukung pelayanan yang efisien, aman, dan sesuai dengan regulasi penerbangan sipil. Bagasi tercatat (*checked baggage*) adalah barang milik penumpang yang diserahkan kepada pihak maskapai pada saat *check-in* untuk diangkut di ruang kargo pesawat dan tidak dapat diakses selama penerbangan.

Untuk penerbangan domestik yang menggunakan pesawat Airbus A320 atau A330, Citilink memberikan fasilitas bagasi tercatat kepada penumpang sesuai dengan jenis layanan dan status keanggotaan. Penumpang yang melakukan pemesanan tiket melalui situs web resmi atau aplikasi Citilink, serta terdaftar sebagai anggota LinkMiles, mendapatkan kuota bagasi sebesar 20 kg, yang terdiri dari 15 kg bagasi reguler dan tambahan 5 kg sebagai manfaat keanggotaan. Sementara itu, penumpang yang melakukan pembelian tiket melalui agen perjalanan atau tidak terdaftar sebagai anggota LinkMiles hanya mendapatkan fasilitas bagasi tercatat sebesar 15 kilogram. Untuk penerbangan

rute internasional maupun penerbangan yang menggunakan pesawat jenis ATR, kuota bagasi dapat berbeda-beda tergantung pada kebijakan rute dan ketentuan layanan yang berlaku.

Apabila jumlah berat bagasi tercatat melebihi batas yang telah ditentukan, penumpang akan dikenakan biaya tambahan sesuai dengan tarif kelebihan bagasi yang ditetapkan oleh pihak maskapai. Citilink menyediakan opsi pembelian bagasi tambahan secara daring (*online*) sebelum keberangkatan, yang memungkinkan penumpang mendapatkan harga lebih hemat dibandingkan pembelian langsung di bandara. Pembelian bagasi tambahan secara *online* dapat dilakukan paling lambat empat jam sebelum jadwal keberangkatan.

Dalam hal keselamatan dan keamanan penerbangan, maskapai Citilink secara tegas melarang penyimpanan barang berbahaya di dalam bagasi tercatat. Barang-barang yang dilarang meliputi, namun tidak terbatas pada, baterai lithium cadangan, *powerbank*, bahan peledak, gas bertekanan, cairan yang mudah terbakar, zat korosif, dan bahan radioaktif. Oleh karena itu, seluruh penumpang diimbau untuk memahami dan mematuhi ketentuan yang berlaku demi menjamin keselamatan dan kelancaran operasional penerbangan.



BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

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

Dalam melaksanakan *On The Job Training (OJT)* 2 mahasiswa/i Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja pada P.T. Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Berikut merupakan wilayah kerja yang meliputi :

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

4.1.1 *Check-in Counter*

Pada bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (loading bagasi).

Setiap penumpang akan mendapatkan free bagagge sebesar 20 kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, Penumpang hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat free bagasi, maka Penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines.

Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai dangerous good, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous good sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

4.1.2 *Boarding Gate*

Di *boarding gate* ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh Ramp.

Kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian diinput pada sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui.

Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *sweeping baggage*, membawa *wheel chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *wheel chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan pelayanan terhadap penumpang-penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-

anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya. Sebelum melaksanakan boarding atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen diantaranya, yaitu:

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

4.1.3 *Lost Luggage (Lost & Found)*

Pada *lost and found*, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah bag-tag yang terdapat di barang bawaan sama dengan bag-tag yang dimiliki penumpang. Hal penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang.

Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan boarding pass serta KTP atau kartu identitas.

Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airline akan melakukan pencarian tracing. Setelah bagasi ditemukan airline bisa

mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airline sendiri. Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian *Fibag-Labag*. *Fibag-Labag* (*First Bag-Last Bag*) Performance Report yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan delivery bagasi sesuai dengan ketentuan waktu delivery yang berlaku di masing-masing Bandara. Petugas *lost luggage* juga melakukan input data produksi penanganan bagasi transit.

4.1.3 Customer Service

Petugas *Customer Service* bertugas menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status *CIP* (*Commercial Important Person*), *VIP* (*Very Important Person*), dan *VVIP* (*Very-Very Important Person*). *Customer Service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan refund.

Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu:

1. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
2. Antara 72 jam sampai 48 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
3. Antara 48 jam sampai 24 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
4. Antara 24 jam sampai 12 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
5. Antara 12 jam sampai 4 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
6. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.

7. Penumpang bayi sampai 0 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

4.2 Jadwal

Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* 2 dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 pada P.T. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

[illegible]

Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training*
(Sumber : Penulis)

4.2 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis mengamati adanya permasalahan yang cukup signifikan terkait dengan ketidakpahaman penumpang terhadap ketentuan barang bawaan, khususnya barang yang masuk dalam kategori berbahaya dan tidak diperbolehkan dalam bagasi tercatat.

Salah satu kasus adalah ketika penumpang membawa powerbank dengan kapasitas yang melebihi batas maksimum yang diizinkan, yakni 100 Wh hingga 160 Wh, tanpa melaporkannya kepada petugas pada saat proses check-in. Padahal, sesuai dengan ketentuan dari *International Air Transport Association (IATA)* serta peraturan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, *powerbank* dengan kapasitas di atas batas tertentu harus dibawa dalam kabin dan tidak diperkenankan disimpan dalam bagasi tercatat karena risiko kebakaran yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan.

Permasalahan ini menjadi semakin kompleks karena meskipun petugas *check-in* telah menjalankan prosedur standar dengan menanyakan kepada setiap penumpang apakah terdapat barang seperti baterai cadangan, *powerbank*, atau perangkat elektronik lainnya di dalam bagasi, sebagian besar penumpang tetap menyatakan bahwa tidak ada barang semacam itu dalam koper atau tas mereka. Namun, pada kenyataannya, ketika bagasi tersebut diperiksa menggunakan mesin *X-Ray* oleh petugas keamanan, ditemukan bahwa barang-barang tersebut memang ada di dalam bagasi, bahkan kapasitasnya melebihi batas yang diizinkan. Saat pemilik bagasi dipanggil dan dimintai klarifikasi, penumpang sering kali bersikap tidak kooperatif dan beralasan bahwa pada penerbangan sebelumnya mereka diperbolehkan membawa *powerbank* dalam bagasi tanpa mendapat teguran.

Hal ini menandakan masih adanya kesenjangan pemahaman yang cukup besar antara aturan resmi penerbangan yang berlaku secara nasional maupun internasional dengan persepsi penumpang. Di sisi lain, situasi ini juga menyebabkan ketidakefisienan dalam proses operasional bandara, memperpanjang waktu penanganan bagasi, serta menambah beban kerja bagi petugas keamanan dan maskapai penerbangan. Bahkan dapat menimbulkan potensi gangguan terhadap jadwal penerbangan dan mengancam keselamatan seluruh penumpang di dalam pesawat.

4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan tersebut secara menyeluruh dan berkelanjutan, diperlukan langkah-langkah penyelesaian yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif, edukatif, dan terstruktur. Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada penumpang sejak awal kedatangan di bandara hingga proses boarding. Informasi mengenai ketentuan barang bawaan berbahaya harus disampaikan secara jelas dan menarik melalui berbagai media, seperti infografis digital di area *check-in* dan *boarding gate*, papan informasi yang strategis, serta melalui pengeras suara dan video pendek yang diputar secara berkala di ruang tunggu bandara. Selain itu, maskapai penerbangan dapat menyisipkan informasi ini

dalam proses pemesanan tiket secara daring dan cetakan *boarding pass* untuk menjangkau penumpang sebelum mereka tiba di bandara.

Langkah kedua adalah meningkatkan kualitas komunikasi antara petugas *check-in* dengan penumpang. Petugas harus diberikan pelatihan khusus mengenai teknik komunikasi persuasif yang berfokus pada membangun kesadaran dan tanggung jawab penumpang terhadap keselamatan bersama. Pendekatan yang lebih empatik dan informatif akan memudahkan penumpang untuk memberikan informasi yang jujur terkait isi bagasi mereka. Ketiga, perlu adanya penegakan aturan secara tegas dan konsisten, di mana petugas bandara memberikan penjelasan berdasarkan peraturan yang berlaku apabila ditemukan pelanggaran.

Penumpang harus diberi pemahaman bahwa setiap penerbangan memiliki standar keselamatan dan keamanan yang harus dipatuhi, serta pengalaman sebelumnya bukan menjadi tolok ukur diperbolehkannya barang tertentu. Selain itu, perlu juga disiapkan mekanisme penanganan cepat terhadap kasus temuan barang berbahaya dalam bagasi, termasuk prosedur pengambilan dan penyimpanan barang-barang tersebut secara aman atau pengalihan ke bagasi kabin jika memungkinkan. Langkah terakhir yang tidak kalah penting adalah memperkuat koordinasi dan integrasi antarunit yang terlibat, seperti petugas *check-in*, *aviation security*, *ground handling*, dan operator maskapai, agar proses identifikasi dan penanganan bagasi mencurigakan dapat dilakukan secara efisien dan tepat waktu. Dengan implementasi langkah-langkah tersebut secara konsisten dan menyeluruh, diharapkan tingkat pemahaman serta kepatuhan penumpang terhadap ketentuan barang bawaan dapat meningkat, sehingga keamanan dan kelancaran operasional penerbangan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On the Job Training* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa masih banyak penumpang yang belum memahami ketentuan mengenai barang bawaan dalam bagasi tercatat, khususnya larangan membawa *powerbank* berkapasitas tinggi. Meskipun petugas *check-in* telah menanyakan hal tersebut secara langsung, penumpang sering kali menyatakan tidak membawa barang berbahaya, padahal hasil pemeriksaan *X-Ray* menunjukkan sebaliknya. Ketidaksesuaian ini menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman antara informasi yang diberikan dengan kesadaran penumpang. Penumpang bahkan kerap membandingkan pengalaman penerbangan sebelumnya sebagai alasan atas pelanggaran aturan saat ini. Permasalahan ini tidak hanya memperlambat proses *check-in* dan keamanan, tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan penerbangan secara keseluruhan.

5.2 Saran

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan langkah-langkah yang bersifat edukatif, preventif, dan kolaboratif. Pihak bandara bersama maskapai sebaiknya meningkatkan upaya sosialisasi mengenai ketentuan barang berbahaya melalui berbagai media informasi yang mudah diakses, seperti infografis di area terminal, pengumuman suara, dan notifikasi digital pada aplikasi pemesanan tiket. Selain itu, petugas *check-in* harus dibekali dengan keterampilan komunikasi yang lebih persuasif agar mampu menjelaskan aturan dengan baik dan mendorong penumpang untuk menyampaikan informasi secara jujur. Penerapan regulasi yang tegas dan konsisten juga perlu dilakukan agar penumpang memahami bahwa setiap pelanggaran memiliki konsekuensi. Di samping itu, koordinasi antara petugas

check-in, petugas keamanan bandara, dan *ground handling* harus diperkuat agar penanganan bagasi bermasalah dapat dilakukan secara cepat dan tidak mengganggu operasional penerbangan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kesadaran dan kepatuhan penumpang terhadap aturan keselamatan penerbangan akan meningkat.



DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14 Aerodromes Vol 1: Aerodrome Design and Operations, Pub. L. No. 14, I (2018).
- Citilink Indonesia. (2024). Ketentuan Bagasi Kabin dan Bagasi Terdaftar. Diakses dari: www.citilink.co.id
- Pedoman Laporan OJT MTU (2024).
- PM No. 09 Tahun 2024 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional (2024).
- PM No. 35 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara (2021).
- Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pub. L. No. 1 (2009).



LAMPIRAN

Lampiran I : Pas Bandar Udara

OTORITAS BANDARA WILAYAH IV
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

A B K
SILVIA SULISTYAWATI NI LUH
 CITILINK
06 Jun 2025
A.CTV.04.DPS.000227

Lampiran II : Catatan Kegiatan Harian *On The Job Training (OJT)*

BUKU CATATAN HARIAN (LOG BOOK)
ON THE JOB TRAINING
PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Nama	NI Luh Silvia Sulistyawati
NIM	50623067
Course	D-III MTIA BC
Lokasi OJT	Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar (CGS/NIA)
Nama Dosen Pembimbing	NI Luh Silvia Sulistyawati

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Jl. Jemur Antasan I No.72, Sumbarelta, Wonorejo Kota Surabaya
Jawa Timur, Indonesia, 60134 (CGS/NIA)
https://web.poltekpa.ac.id

Isian Buku Catatan Harian:

1. Buku log book merupakan buku harian untuk Mahasiswa/Terima OJT yang harus diisi setiap hari setelah kegiatan.
2. Tuliskan nama buku pada kolom yang disediakan dan Unit Kerja dari Mahasiswa/Terima melakukan OJT per minggu.
3. Log book harus diisi dengan kegiatan Program OJT setiap kegiatan harian, kemampuan yang didapatkan dan catatan penting yang diisi oleh Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi masing-masing.
4. Pada kolom keterangan yang didapatkan, diisi dengan penjelasan yang menyuguhkan kemampuan yang didapatkan baik di Bandar Udara dan/atau Penerbangan/Aviatic.
5. Log book diisi menggunakan bahasa Indonesia yang baik (jika ada benar).
6. Pada kolom pengamatan, menguraikan Mahasiswa/Terima berdasarkan di kolom yang tertera.
7. Mahasiswa/Terima menuliskan kemampuan sendiri serta nama Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi dan pihak yang berwenang tempat pada kolom yang telah disediakan.
8. Setiap minggu diisi dengan kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang tempat di Lokasi OJT untuk mendapatkan logbook-mingguan terlewat.
9. Mahasiswa/Terima wajib melaporkan kegiatan OJT sesuai instruksi kepada Dosen Pembimbing.
10. Mahasiswa/Terima bertanggung jawab memelihara agar Log book terisi dengan baik untuk kemudiannya kembali dan dikumpulkan ke Pool.

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Buku: 1/01 Minggu Ke-2 (Juni)
A. UNIT KERJA :		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	02/06/2025	
Selasa	03/06/2025	Pengantar: PBI Bandar Udara
Rabu	04/06/2025	Pengantar: PBI Bandar Udara
Kamis	05/06/2025	Libur
Jumat	06/06/2025	Libur
Sabtu	07/06/2025	Pengantar: Lapangan Bandar Udara
Minggu	08/06/2025	Pengantar: Lapangan PBI Bandara CGT
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
2. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
3. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
C. CATATAN PENTING (dari dan Pembimbing Lapangan/Supervisi)		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Terima

Halaman 1

BUKU CATATAN HARIAN (LOG BOOK)
ON THE JOB TRAINING
PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Nama	NI Luh Silvia Sulistyawati
NIM	50623067
Course	D-III MTIA BC
Lokasi OJT	Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar (CGS/NIA)
Nama Dosen Pembimbing	NI Luh Silvia Sulistyawati

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Jl. Jemur Antasan I No.72, Sumbarelta, Wonorejo Kota Surabaya
Jawa Timur, Indonesia, 60134 (CGS/NIA)
https://web.poltekpa.ac.id

Isian Buku Catatan Harian:

1. Buku log book merupakan buku harian untuk Mahasiswa/Terima OJT yang harus diisi setiap hari setelah kegiatan.
2. Tuliskan nama buku pada kolom yang disediakan dan Unit Kerja dari Mahasiswa/Terima melakukan OJT per minggu.
3. Log book harus diisi dengan kegiatan Program OJT setiap kegiatan harian, kemampuan yang didapatkan dan catatan penting yang diisi oleh Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi masing-masing.
4. Pada kolom keterangan yang didapatkan, diisi dengan penjelasan yang menyuguhkan kemampuan yang didapatkan baik di Bandar Udara dan/atau Penerbangan/Aviatic.
5. Log book diisi menggunakan bahasa Indonesia yang baik (jika ada benar).
6. Pada kolom pengamatan, menguraikan Mahasiswa/Terima berdasarkan di kolom yang tertera.
7. Mahasiswa/Terima menuliskan kemampuan sendiri serta nama Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi dan pihak yang berwenang tempat pada kolom yang telah disediakan.
8. Setiap minggu diisi dengan kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang tempat di Lokasi OJT untuk mendapatkan logbook-mingguan terlewat.
9. Mahasiswa/Terima wajib melaporkan kegiatan OJT sesuai instruksi kepada Dosen Pembimbing.
10. Mahasiswa/Terima bertanggung jawab memelihara agar Log book terisi dengan baik untuk kemudiannya kembali dan dikumpulkan ke Pool.

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Buku: 1/01 Minggu Ke-2 (Juni)
A. UNIT KERJA :		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	02/06/2025	
Selasa	03/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Rabu	04/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Kamis	05/06/2025	Libur
Jumat	06/06/2025	Libur
Sabtu	07/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Minggu	08/06/2025	Pengantar: di bandara udara
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
2. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
3. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
C. CATATAN PENTING (dari dan Pembimbing Lapangan/Supervisi)		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Terima

Halaman 2

BUKU CATATAN HARIAN (LOG BOOK)
ON THE JOB TRAINING
PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Nama	NI Luh Silvia Sulistyawati
NIM	50623067
Course	D-III MTIA BC
Lokasi OJT	Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar (CGS/NIA)
Nama Dosen Pembimbing	NI Luh Silvia Sulistyawati

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Jl. Jemur Antasan I No.72, Sumbarelta, Wonorejo Kota Surabaya
Jawa Timur, Indonesia, 60134 (CGS/NIA)
https://web.poltekpa.ac.id

Isian Buku Catatan Harian:

1. Buku log book merupakan buku harian untuk Mahasiswa/Terima OJT yang harus diisi setiap hari setelah kegiatan.
2. Tuliskan nama buku pada kolom yang disediakan dan Unit Kerja dari Mahasiswa/Terima melakukan OJT per minggu.
3. Log book harus diisi dengan kegiatan Program OJT setiap kegiatan harian, kemampuan yang didapatkan dan catatan penting yang diisi oleh Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi masing-masing.
4. Pada kolom keterangan yang didapatkan, diisi dengan penjelasan yang menyuguhkan kemampuan yang didapatkan baik di Bandar Udara dan/atau Penerbangan/Aviatic.
5. Log book diisi menggunakan bahasa Indonesia yang baik (jika ada benar).
6. Pada kolom pengamatan, menguraikan Mahasiswa/Terima berdasarkan di kolom yang tertera.
7. Mahasiswa/Terima menuliskan kemampuan sendiri serta nama Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi dan pihak yang berwenang tempat pada kolom yang telah disediakan.
8. Setiap minggu diisi dengan kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang tempat di Lokasi OJT untuk mendapatkan logbook-mingguan terlewat.
9. Mahasiswa/Terima wajib melaporkan kegiatan OJT sesuai instruksi kepada Dosen Pembimbing.
10. Mahasiswa/Terima bertanggung jawab memelihara agar Log book terisi dengan baik untuk kemudiannya kembali dan dikumpulkan ke Pool.

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Buku: 1/01 Minggu Ke-2 (Juni)
A. UNIT KERJA :		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	02/06/2025	
Selasa	03/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Rabu	04/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Kamis	05/06/2025	Libur
Jumat	06/06/2025	Libur
Sabtu	07/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Minggu	08/06/2025	Pengantar: di bandara udara
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
2. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
3. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
C. CATATAN PENTING (dari dan Pembimbing Lapangan/Supervisi)		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Terima

Halaman 3

BUKU CATATAN HARIAN (LOG BOOK)
ON THE JOB TRAINING
PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Nama	NI Luh Silvia Sulistyawati
NIM	50623067
Course	D-III MTIA BC
Lokasi OJT	Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar (CGS/NIA)
Nama Dosen Pembimbing	NI Luh Silvia Sulistyawati

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Jl. Jemur Antasan I No.72, Sumbarelta, Wonorejo Kota Surabaya
Jawa Timur, Indonesia, 60134 (CGS/NIA)
https://web.poltekpa.ac.id

Isian Buku Catatan Harian:

1. Buku log book merupakan buku harian untuk Mahasiswa/Terima OJT yang harus diisi setiap hari setelah kegiatan.
2. Tuliskan nama buku pada kolom yang disediakan dan Unit Kerja dari Mahasiswa/Terima melakukan OJT per minggu.
3. Log book harus diisi dengan kegiatan Program OJT setiap kegiatan harian, kemampuan yang didapatkan dan catatan penting yang diisi oleh Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi masing-masing.
4. Pada kolom keterangan yang didapatkan, diisi dengan penjelasan yang menyuguhkan kemampuan yang didapatkan baik di Bandar Udara dan/atau Penerbangan/Aviatic.
5. Log book diisi menggunakan bahasa Indonesia yang baik (jika ada benar).
6. Pada kolom pengamatan, menguraikan Mahasiswa/Terima berdasarkan di kolom yang tertera.
7. Mahasiswa/Terima menuliskan kemampuan sendiri serta nama Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi dan pihak yang berwenang tempat pada kolom yang telah disediakan.
8. Setiap minggu diisi dengan kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang tempat di Lokasi OJT untuk mendapatkan logbook-mingguan terlewat.
9. Mahasiswa/Terima wajib melaporkan kegiatan OJT sesuai instruksi kepada Dosen Pembimbing.
10. Mahasiswa/Terima bertanggung jawab memelihara agar Log book terisi dengan baik untuk kemudiannya kembali dan dikumpulkan ke Pool.

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Buku: 1/01 Minggu Ke-2 (Juni)
A. UNIT KERJA :		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	02/06/2025	
Selasa	03/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Rabu	04/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Kamis	05/06/2025	Libur
Jumat	06/06/2025	Libur
Sabtu	07/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Minggu	08/06/2025	Pengantar: di bandara udara
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
2. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
3. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
C. CATATAN PENTING (dari dan Pembimbing Lapangan/Supervisi)		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Terima

Halaman 4

BUKU CATATAN HARIAN (LOG BOOK)
ON THE JOB TRAINING
PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Nama	NI Luh Silvia Sulistyawati
NIM	50623067
Course	D-III MTIA BC
Lokasi OJT	Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar (CGS/NIA)
Nama Dosen Pembimbing	NI Luh Silvia Sulistyawati

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
Jl. Jemur Antasan I No.72, Sumbarelta, Wonorejo Kota Surabaya
Jawa Timur, Indonesia, 60134 (CGS/NIA)
https://web.poltekpa.ac.id

Isian Buku Catatan Harian:

1. Buku log book merupakan buku harian untuk Mahasiswa/Terima OJT yang harus diisi setiap hari setelah kegiatan.
2. Tuliskan nama buku pada kolom yang disediakan dan Unit Kerja dari Mahasiswa/Terima melakukan OJT per minggu.
3. Log book harus diisi dengan kegiatan Program OJT setiap kegiatan harian, kemampuan yang didapatkan dan catatan penting yang diisi oleh Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi masing-masing.
4. Pada kolom keterangan yang didapatkan, diisi dengan penjelasan yang menyuguhkan kemampuan yang didapatkan baik di Bandar Udara dan/atau Penerbangan/Aviatic.
5. Log book diisi menggunakan bahasa Indonesia yang baik (jika ada benar).
6. Pada kolom pengamatan, menguraikan Mahasiswa/Terima berdasarkan di kolom yang tertera.
7. Mahasiswa/Terima menuliskan kemampuan sendiri serta nama Pembimbing Lapangan/Pendamping/Supervisi dan pihak yang berwenang tempat pada kolom yang telah disediakan.
8. Setiap minggu diisi dengan kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang tempat di Lokasi OJT untuk mendapatkan logbook-mingguan terlewat.
9. Mahasiswa/Terima wajib melaporkan kegiatan OJT sesuai instruksi kepada Dosen Pembimbing.
10. Mahasiswa/Terima bertanggung jawab memelihara agar Log book terisi dengan baik untuk kemudiannya kembali dan dikumpulkan ke Pool.

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Buku: 1/01 Minggu Ke-2 (Juni)
A. UNIT KERJA :		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	02/06/2025	
Selasa	03/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Rabu	04/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Kamis	05/06/2025	Libur
Jumat	06/06/2025	Libur
Sabtu	07/06/2025	Pengantar: di bandara udara
Minggu	08/06/2025	Pengantar: di bandara udara
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
2. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
3. Mengenal dan memahami di bandara udara.		
C. CATATAN PENTING (dari dan Pembimbing Lapangan/Supervisi)		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Terima

Halaman 5

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA			Buku No. 3041 Minggu Ke- 1 (Pertama)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	25/05/2019	Menyusun di table and board dan boarding gate	
Selasa	26/05/2019	Udara	
Rabu	27/05/2019	Udara	
Kamis	28/05/2019	Menyusun di check-in counter dan boarding gate	
Jumat	29/05/2019	Menyusun di boarding gate dan table and board	
Sabtu	30/05/2019	Menyusun di table and board dan boarding gate	
Minggu	31/05/2019	Menyusun di boarding gate dan check-in counter	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui proses boarding gate			
2. Mengetahui proses table and board			
3. Mengetahui proses boarding gate			
C. CATATAN PENTING (dari dan Pembimbing Lapangan/Supervisor)			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

Halaman | 2

LOG BOOK ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA			Buku No. 3041 Minggu Ke- 2 (Kedua)
A. UNIT KERJA :			
HARI	TANGGAL	KEGIATAN	
Senin	25/05/2019	Udara	
Selasa	26/05/2019	Udara	
Rabu	27/05/2019	Menyusun di boarding gate dan table and board	
Kamis	28/05/2019	Menyusun di boarding gate	
Jumat	29/05/2019	Menyusun di boarding gate	
Sabtu	30/05/2019	Menyusun di table and board dan boarding gate	
Minggu	31/05/2019	Udara	
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN			
1. Mengetahui proses boarding gate			
2.			
3.			
C. CATATAN PENTING (dari dan Pembimbing Lapangan/Supervisor)			
D. PENGESAHAN			
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa/Taruna	

Halaman | 3

Lampiran III : Foto Kegiatan On The Job Training (OJT)



Proses *check-in* penumpang dan bagasi tercatat



Memberi label bagasi tercatat



Proses *boarding*



Melaksanakan *sweeping* bagasi di *boarding gate*



Melakukan pengecekan pesawat



Menginput data di kedatangan (Fibag, labak, jumlah bagasi)



Melakukan pengecekan terhadap bagasi Penumpang di kedatangan



Hasil pengecekan bagasi

