

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETENTUAN BAGASI KABIN PADA MASKAPAI CITILINK
DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh:

**YOSHUA AGUNG PARHUSIP
NIT. 30622074**

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

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP
KETENTUAN BAGASI KABIN PADA MASKAPAI CITILINK
DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)***

Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025



YOSHUA AGUNG PARHUSIP
NIT. 30622074

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

LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP KETENTUAN
BAGASI KABIN PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA I
GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh :

YOSHUA AGUNG PARHUSIP
NIT. 30622074

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

Disetujui oleh:

Supervisor


KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.
NIP. 303302

Dosen Pembimbing



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

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


KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

HALAMAN PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua



HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252

Sekertaris



FATHURRAHIM
NIP. 301125

Anggota



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training (OJT)* ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi kegiatan *On the Job Training (OJT)* yang telah penulis laksanakan pada P.T Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Nguruh Rai Denpasar.

Kegiatan *On the Job Training (OJT)* ini memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran praktis yang sangat berharga, Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kontribusi positif bagi pihak yang terkait.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training (OJT)* ini, terutama kepada:

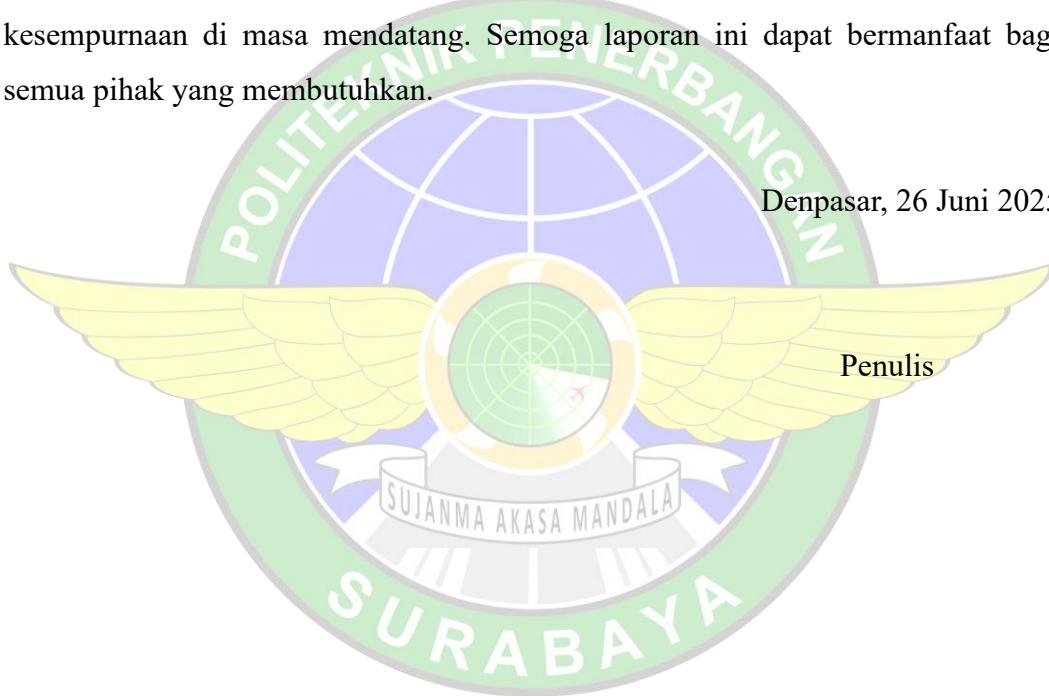
1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Jasmin Parhusip dan Ibu Lisdayanti Hutasoit, selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Kadek Mega Hartawan selaku *Manager Station* P.T. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku ketua Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah membina kami selama di kampus.
6. Bapak M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U. selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training (OJT)*, yang senantiasa memberikan masukan dan motivasi selama kegiatan hingga pembuatan laporan *On the Job Training (OJT)*.
7. Seluruh pendamping kegiatan yang bertugas di P.T. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Nguruh Rai Denpasar.

8. Seluruh sivitas akademika Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
9. Rekan – rekan *On the Job Training (OJT)* Manajemen Transportasi Udara, yang selalu bersama berjuang dan melaksanakan seluruh kegiatan *On the Job Training (OJT)* hingga tuntas.
10. Adik – adik tingkat Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX dan X, atas bantuan doa dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Denpasar, 26 Juni 2025

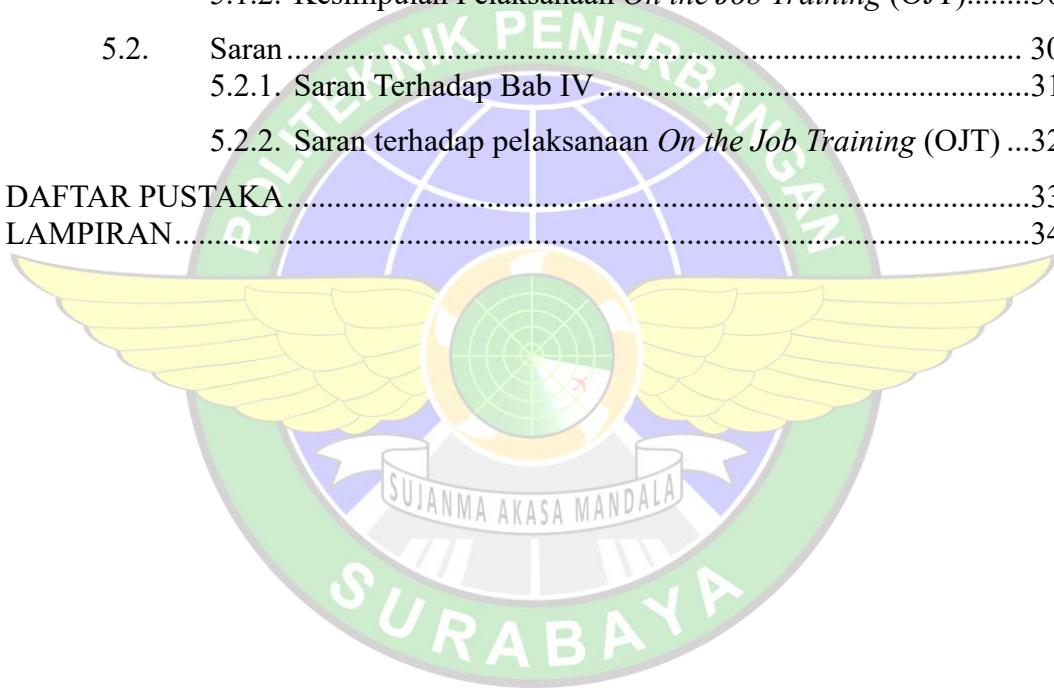
Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.1.1. Dasar Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>	2
1.2. Maksud dan Manfaat	2
1.2.1. Maksud Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>	2
1.2.2. Manfaat Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>	3
BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING.....	4
2.1. Sejarah Singkat P.T. Citilink Indonesia	4
2.2. Data Umum P.T. Citilink Indonesia.....	6
2.2.1. Identitas P.T. Citilink Indonesia	6
2.2.2. Visi dan Misi P.T. Citilink Indoensia	7
2.2.3. Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia	8
2.3. Struktur Organisasi P.T Citilink Indonesia Station Denpasar.....	9
2.4. Tugas dan Tanggung Jawab.....	9
2.5. Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar ...	15
BAB III TINJAUAN TEORI	17
3.1. Bandar Udara.....	17
3.2. Maskapai Penerbangan.....	17
3.3. Penumpang sebagai Konsumen Jasa Penerbangan.....	18
3.4. Bagasi Kabin	19
BAB IV PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING	21
4.1. Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>	21
4.1.1. <i>Check-in Counter</i>	21
4.1.2. <i>Boarding Gate</i>	22
4.1.3. <i>Lost Luggage (Lost & Found)</i>	23
4.1.4. <i>Customer Service</i>	24
4.2. Jadwal	25
4.3. Permasalahan	25
4.3.1. Kurangnya Pemahaman Penumpang terhadap Ketentuan Bagasi Kabin	26

4.3.2. Kurangnya Kepedulian Penumpang terhadap Arahan Petugas.....	26
4.4. Penyelesaian Masalah.....	27
4.4.1. Peningkatan Sosialisasi Aturan Melalui Media Visual dan Interaktif	27
4.4.2. Meningkatkan Pendekatan Komunikatif Petugas dan Edukasi Pra-keberangkatan	28
BAB V PENUTUP.....	29
5.1. Kesimpulan.....	29
5.1.1. Kesimpulan Terhadap Bab IV	29
5.1.2. Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	30
5.2. Saran	30
5.2.1. Saran Terhadap Bab IV	31
5.2.2. Saran terhadap pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo P.T. Citilink Indonesia.....	8
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar	9
Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training.....	25



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia	6
Tabel 2. 2 Jadwal Keberangkatan	15
Tabel 2. 3 Jadwal Kedatangan.....	16



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Selama bertahun – tahun, transportasi menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat. Transportasi udara adalah cara yang paling sering dipakai oleh masyarakat. Penerbangan berkembang begitu cepat seiring dengan kemajuan zaman. Perkembangan ini dapat dilihat dengan munculnya lebih banyak bandara di seluruh Indonesia. Karena peran besar bandara, penting untuk mengelola bandara untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang menggunakan moda transportasi udara.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah suatu praktik kerja di lapangan sebagai penerapan dari ilmu yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan di bangku perkuliahan baik teori maupun praktik. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bertujuan agar taruna yang telah lulus dapat dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang sesuai. Praktik kerja lapangan diharapkan membantu calon tenaga kerja manajemen tansportasi udara ini berpikir kritis dan memikirkan masalah saat ini. Hal ini pasti akan melatih taruna untuk dapat mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melakukan tugas pemberian layanan transportasi udara.

Karena peranannya yang sangat penting untuk keselamatan, keamanan, dan efisiensi penerbangan, Manajemen Transportasi Udara (MTU) adalah salah satu bagian dari pelayanan jasa transportasi udara yang perlu dibentuk secara profesional, bertanggung jawab, dan disiplin. Di Bandar udara yang ditetapkan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya, *On the Job Training* (OJT) disesuaikan dengan kurikulum masing – masing program studi. Tujuan *On the Job Training* (OJT) adalah untuk mengevaluasi kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung dan memberikan pengalaman kerja dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa setelah pendidikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktivitas dan etos kerja yang

tinggi, taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara harus mengikuti program *On the Job Training* (OJT).

1.1.1. Dasar Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Berikut ini adalah dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya:

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2. Maksud dan Manfaat

1.2.1. Maksud Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Maksud dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Menciptakan lulusan yang memiliki sertifikat kompetensi yang memenuhi standar nasional dan internasional;
2. Menciptakan lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing di tingkat nasional dan internasional;
3. Mempelajari budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan mendapatkan pengalaman kerja nyata di dunia penerbangan.
4. Menciptakan suasana kerja tim, disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

1.2.2. Manfaat Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

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

1. Mengetahui dan memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Mempersiapkan diri dan beradaptasi untuk lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Membentuk hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga lainnya.
4. Mengetahui dan melihat langsung peran teknologi terapan dalam *On the Job Training* (OJT)

BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING

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.01.01 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. Data Umum P.T. Citilink Indonesia

2.2.1. Identitas P.T. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	P.T. Citilink Indonesia
Tanggal Pendiriran	06 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	<ol style="list-style-type: none"> Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG” dan <i>call sign</i> “<i>Supergreen</i>”.
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.
--	--

2.2.2. Visi dan Misi P.T. Citilink Indoensia

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 perusahann paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Makapai ini menginginkan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa seneng 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 keramahtamahan Indonesia.

2.2.3. Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indoesia

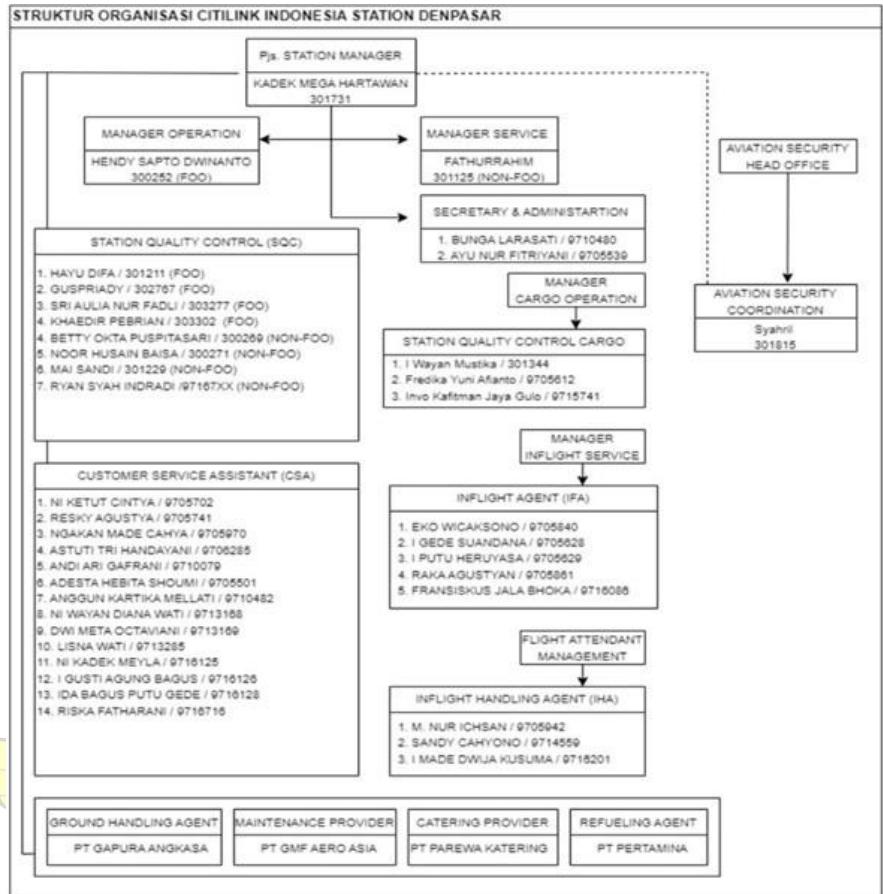


Gambar 2. 1 Logo P.T. Citilink Indonesia

Warna hijau Citilink 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.

2.3. Struktur Organisasi P.T Citilink Indonesia Station Denpasar



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

2.4. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Station Manager

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

Fungsi :

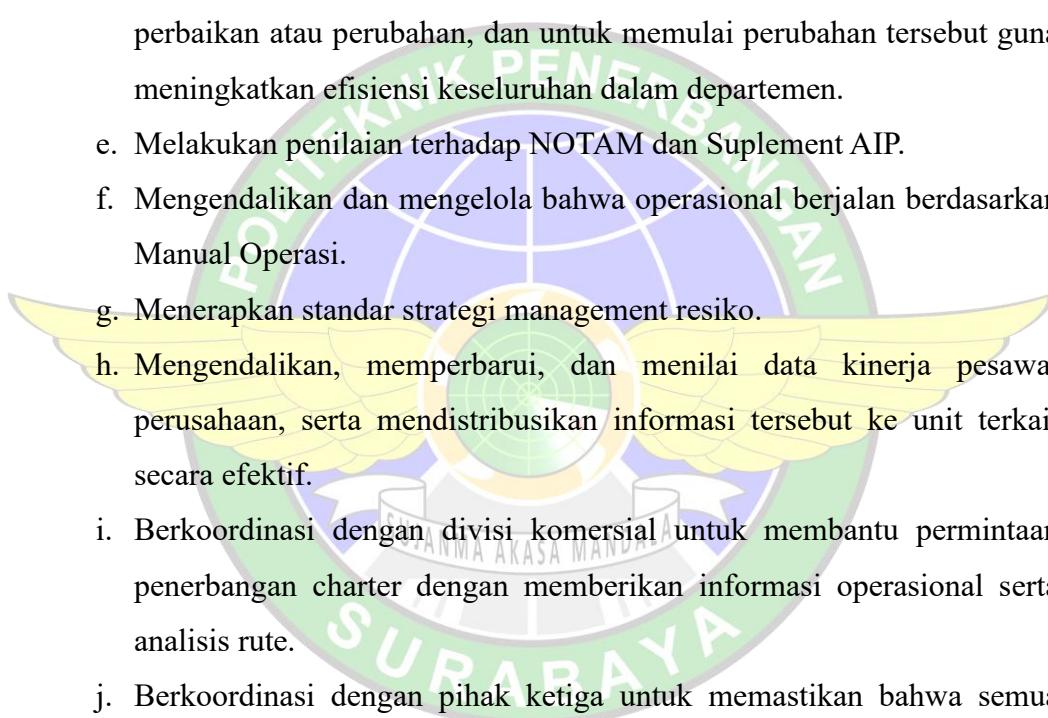
- Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan dan agen penjualan

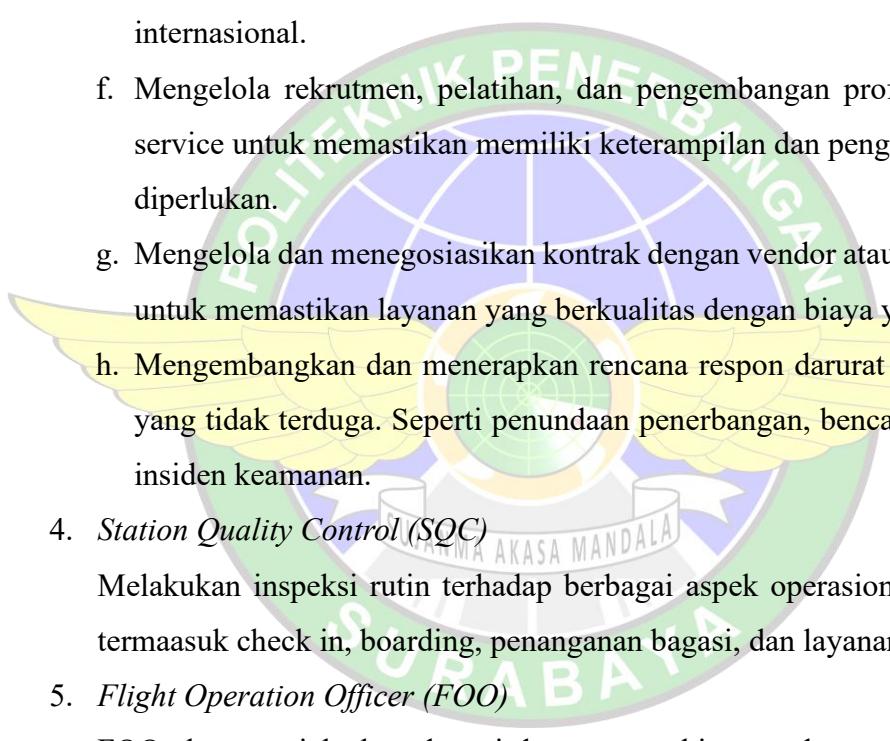
- b. Hubungan dengan pejabat Pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara, untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
- c. Untuk berkoordinasi 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.

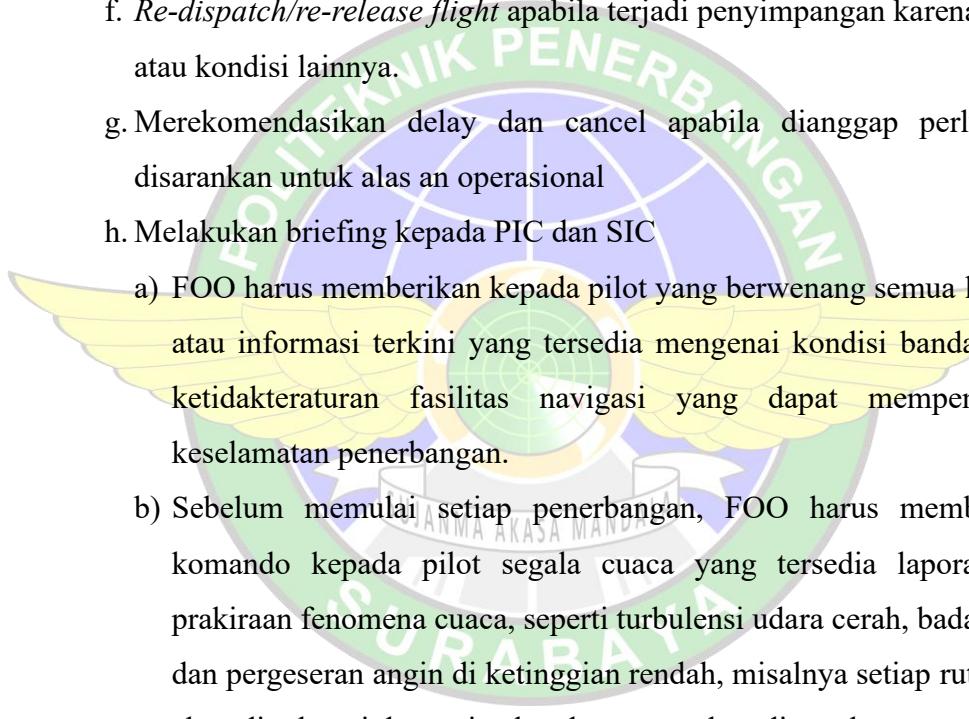
Tanggung Jawab :

- 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 managemen 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 Suplement 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 pengarahan 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 realease 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 alas an 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 pengarahan 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 procedur 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 Umpam 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. Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar

1. Jadwal Keberangkatan (*Departure*)

Tabel 2. 2 Jadwal Keberangkatan

No	Rute	Flight Number	STD/STA (LT)
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. 3 Jadwal Kedatangan

No	Rute	Flight Number	STA (LT)
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 UU No 1 tahun 2009 pada Bab I pasal 1 Ayat 33 Bandar Udalah adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat atau lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda tranpostasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Sedangkan Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.(ICAO, 2018)

Terdapat dua bagian utama pada bandara yaitu sisi udara (*airside*) dan sisi darat (*landside*). Sisi udara (*airside*) suatu bandar udara meliputi *runway*, *taxiway*, *apron* dan elemen-elemen penunjang-penunjang lainnya bagi kegiatan pesawat selama pendaratan maupun lepas landas. Sedangkan yang termasuk dalam dalam sisi darat (*landside*) suatu bandar udara meliputi gedung terminal, tempat parkir dan sirkulasi serta jalan masuk darat ke bandara.

3.2. Maskapai Penerbangan

Menurut R. S. Damardjati, maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Sedangkan menurut Widadi A. Suwarno, berpendapat bahwa maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan

dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

Dalam beberapa negara, maskapai penerbangan nasional dibentuk oleh pemerintah sebagai wujud pemenuhan perhubungan negara. Mereka biasanya memiliki fungsi sebagai flag carrier, yang berarti menjadi maskapai utama yang mewakili negara dalam penerbangan internasional. Contoh maskapai penerbangan nasional di Indonesia adalah Citilink Indonesia, yang didirikan pada 6 Januari 2009 di Jakarta.

3.3. Penumpang sebagai Konsumen Jasa Penerbangan

Penumpang merupakan konsumen utama dalam industri jasa penerbangan yang memiliki ekspektasi dan kebutuhan spesifik terhadap layanan yang diterima. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menjelaskan bahwa konsumen jasa memiliki karakteristik unik karena mereka terlibat langsung dalam proses produksi layanan dan mengevaluasi kualitas berdasarkan pengalaman langsung. Dalam konteks penerbangan, penumpang tidak hanya membeli transportasi dari titik A ke titik B, tetapi juga mengalami rangkaian layanan yang kompleks mulai dari reservasi hingga kedatangan di tujuan.

Gilbert dan Wong (2003) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi oleh berbagai momen interaksi (moments of truth) selama perjalanan, termasuk proses check-in, penanganan bagasi, layanan di dalam pesawat, dan penanganan keluhan. Ketika terjadi service failure seperti kehilangan bagasi, respon dan penanganan maskapai menjadi faktor kritis yang menentukan persepsi penumpang terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut.

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

3.4. Bagasi Kabin

Bagasi kabin adalah barang bawaan milik penumpang yang dibawa langsung ke dalam kabin pesawat dan disimpan di kompartemen atas atau di bawah kursi. Menurut PM No. 09 Tahun 2024 tentang Keamanan Penerbangan Nasional, bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang itu sendiri. Bagasi kabin memiliki batasan berat dan ukuran tertentu yang ditetapkan oleh masing-masing maskapai guna menjamin keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi operasional penerbangan. Untuk maskapai Citilink, ketentuan bagasi kabin maksimal adalah 7 kilogram dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm, dan penumpang hanya diperbolehkan membawa satu barang utama ditambah satu barang pribadi kecil.

Fungsi utama dari pembatasan bagasi kabin adalah untuk menghindari kelebihan muatan di kabin, memastikan keselamatan selama penerbangan, serta menjaga kenyamanan seluruh penumpang. Bagasi kabin yang melebihi batas yang ditentukan dapat menyebabkan keterlambatan proses boarding, kesulitan dalam penyimpanan di kompartemen kabin, dan bahkan menjadi potensi risiko keselamatan dalam situasi darurat. Oleh karena itu, pemeriksaan bagasi kabin sudah semestinya dilakukan secara ketat sejak di area check-in hingga menjelang boarding. Petugas check-in dan boarding gate memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh barang bawaan kabin sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketidaksesuaian yang tidak terdeteksi sejak awal akan menimbulkan hambatan operasional, termasuk keharusan untuk melakukan proses *sweeping* bagasi ulang, yang dapat berdampak pada

keterlambatan penerbangan dan mengganggu alur layanan penumpang secara keseluruhan.



BAB IV

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training (OJT)* Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa wilayah kerja di P.T. Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Wilayah kerja tersebut meliputi :

- a. *Check-in Counter*
- b. *Boarding Gate*
- c. *Lost Luggage (Lost & Found)*
- d. *Customer Service*

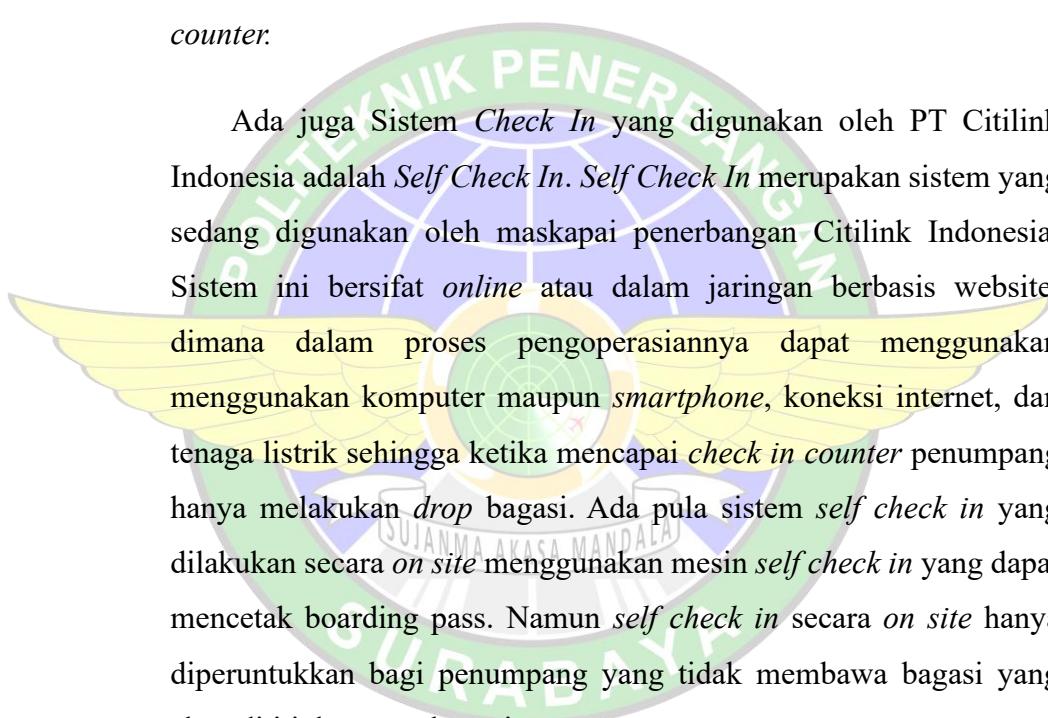
4.1.1. *Check-in Counter*



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

Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label kepemilikan pada bagasi tercatat milik

penumpang beserta label *doorside*, *fragile*, maupun transit sesuai kebutuhan. Ketika berat bagasi 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*.



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 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. *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 disistem *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.

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.

4.1.4. *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 :

- a. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- b. Antara 72 jam sampai 48 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.

- c. Antara 38 jam sampai 24 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
 - d. Antara 24 jam sampai 12 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
 - e. Antara 12 jam sampai 4 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
 - f. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
 - g. Penumpang bayi sampai 0 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

4.2. Jadwal

Adapun jadwal pelaksanaan *On the Job Training* 2 taruna/i D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) yang berada di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar adalah sebagai berikut :

Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training

4.3. Permasalahan

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis selama *On the Job Training* (OJT). Penulis menemukan beberapa permasalahan;

4.3.1. Kurangnya Pemahaman Penumpang terhadap Ketentuan Bagasi Kabin

Permasalahan utama yang ditemukan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada layanan operasional maskapai Citilink di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar adalah kurangnya pemahaman penumpang terhadap peraturan mengenai bagasi kabin. Meskipun maskapai telah menetapkan ketentuan batas maksimal berat dan dimensi bagasi kabin, yaitu 7 kg dan ukuran maksimal 56 cm x 36 cm x 23 cm, namun masih banyak penumpang yang membawa barang ke kabin yang tidak sesuai dengan aturan tersebut. Ketidaksesuaian ini menyebabkan proses *boarding* terganggu karena petugas harus melakukan pengecekan tambahan dan meminta penumpang untuk melakukan penyesuaian, baik dengan memindahkan barang ke bagasi tercatat maupun membayar kelebihan bagasi. Situasi ini kerap menimbulkan keluhan, memperpanjang waktu *boarding*, dan menciptakan potensi konflik antara petugas dan penumpang. Minimnya pengetahuan ini biasanya disebabkan karena penumpang tidak membaca secara menyeluruh informasi dalam *e-ticket*, situs maskapai, atau bahkan mengabaikan pemberitahuan yang telah disediakan secara digital maupun cetak.

4.3.2. Kurangnya Kepedulian Penumpang terhadap Arahan Petugas

Selain permasalahan pemahaman terhadap aturan, permasalahan lain yang sering terjadi di lapangan adalah kurangnya kepedulian sebagian penumpang terhadap arahan dan imbauan yang disampaikan oleh petugas. Meskipun petugas telah menyampaikan dengan sopan dan jelas bahwa barang bawaan penumpang tidak sesuai dengan ketentuan bagasi kabin, tidak jarang penumpang menunjukkan sikap yang tidak kooperatif, seperti menolak untuk memindahkan barang, memperdebatkan aturan, atau bahkan mengabaikan arahan. Hal ini

tentu menyulitkan petugas dalam menjalankan tugasnya secara efisien dan dapat mengganggu kenyamanan penumpang lain. Kurangnya kepedulian ini bisa terjadi karena beberapa faktor, di antaranya adalah persepsi penumpang bahwa arahan petugas bersifat fleksibel, ketidaksiapan menerima konsekuensi kelebihan bagasi, atau adanya asumsi bahwa toleransi dapat diberikan. Akibatnya, interaksi antara petugas dan penumpang bisa menjadi tidak kondusif dan menyebabkan kesan negatif terhadap pelayanan maskapai.

4.4. Penyelesaian Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, beberapa solusi yang dapat dilakukan yaitu ;

4.4.1. Peningkatan Sosialisasi Aturan Melalui Media Visual dan Interaktif

Untuk mengatasi minimnya pemahaman penumpang terhadap ketentuan bagasi kabin, maskapai perlu memperkuat metode sosialisasi informasi. Salah satu langkah efektif adalah dengan menempatkan media visual seperti infografis, banner, dan monitor digital yang memuat informasi ukuran dan berat maksimal bagasi kabin di area strategis seperti konter *check-in* dan *boarding gate*. Penyampaian informasi melalui media visual terbukti lebih mudah dipahami dan menarik perhatian penumpang dibandingkan dengan teks panjang. Selain itu, petugas di area keberangkatan dapat diberikan skrip atau panduan untuk menyampaikan pengumuman secara berkala melalui sistem suara bandara. Untuk mendukung pendekatan digital, maskapai juga dapat menambahkan video edukatif singkat dalam e-mail konfirmasi tiket atau aplikasi pemesanan, agar informasi penting dapat tersampaikan sebelum penumpang tiba di bandara.

4.4.2. Meningkatkan Pendekatan Komunikatif Petugas dan Edukasi Pra-keberangkatan

Untuk mengatasi kurangnya kepedulian penumpang terhadap arahan petugas, pendekatan yang lebih komunikatif dan edukatif perlu dikedepankan. Petugas maskapai, terutama yang berada di bagian check-in dan boarding gate, perlu dibekali pelatihan komunikasi pelayanan yang menekankan pada kemampuan persuasi, kesabaran, dan penggunaan bahasa yang tepat. Tujuannya agar setiap teguran atau imbauan dapat disampaikan dengan sopan namun tetap tegas, sehingga penumpang merasa dihargai dan bersedia mengikuti arahan. Selain itu, maskapai juga dapat memperkuat edukasi sejak sebelum keberangkatan, seperti dengan menambahkan pesan pengingat dalam notifikasi tiket elektronik, SMS, atau *pop-up* di aplikasi. Edukasi yang dilakukan sebelum keberangkatan akan membantu menanamkan kesadaran bahwa kepatuhan terhadap aturan bagi bagasi bukan hanya tanggung jawab petugas, tetapi juga bagian dari etika penumpang dalam menggunakan layanan transportasi udara. Dengan pendekatan tersebut, diharapkan interaksi di lapangan menjadi lebih kondusif dan mendukung kelancaran operasional.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

5.1.1. Kesimpulan Terhadap Bab IV

Berdasarkan hasil pelaksanaan On the Job Training (OJT) pada bagian pelayanan penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, dapat disimpulkan bahwa salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam proses keberangkatan adalah terkait dengan pengelolaan bagasi kabin, khususnya dari sisi perilaku dan pemahaman penumpang. Meskipun ketentuan mengenai ukuran dan berat maksimum bagasi kabin telah dijelaskan oleh maskapai melalui berbagai media seperti e-ticket, papan informasi, dan situs resmi, masih terdapat sebagian penumpang yang belum sepenuhnya memahami atau memperhatikan ketentuan tersebut. Hal ini berdampak pada munculnya kendala saat proses boarding, di mana petugas harus menjelaskan ulang aturan dan melakukan tindakan korektif seperti pemindahan barang ke bagasi tercatat. Kondisi ini dapat memperlambat alur boarding dan menambah beban kerja bagi petugas di lapangan.

Selain itu, kurangnya kepedulian sebagian penumpang terhadap arahan yang diberikan oleh petugas juga menjadi perhatian penting. Dalam beberapa kasus, penumpang terkesan terburu-buru atau kurang sabar saat diarahkan oleh petugas, bahkan ada yang menunjukkan resistensi terhadap peringatan meskipun disampaikan dengan sopan. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi dan kesadaran dari pihak penumpang masih perlu ditingkatkan. Padahal, setiap arahan dari petugas pada dasarnya ditujukan untuk menjamin keamanan,

keselamatan, dan kenyamanan seluruh penumpang selama penerbangan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan operasional di bandara tidak hanya bergantung pada kesiapan maskapai dan petugas, tetapi juga pada sejauh mana penumpang dapat memahami dan mematuhi aturan serta bersikap kooperatif dalam setiap tahapan proses keberangkatan.

Dengan demikian, terciptanya pengalaman terbang yang tertib, aman, dan nyaman merupakan tanggung jawab bersama antara pihak maskapai, petugas bandara, serta penumpang itu sendiri. Semakin tinggi kesadaran penumpang untuk mematuhi ketentuan yang berlaku, maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan dan citra maskapai di mata publik.

5.1.2. Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

Politeknik Penerbangan Surabaya menyediakan kesempatan bagi Taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan *On the Job Training (OJT)* sehingga dapat memperoleh pemahaman dan keterampilan yang relevan dibidangnya, sesuai dengan materi yang dipelajari selama masa pendidikan. Tujuan dari pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* ini agar para Taruna dapat menerapkan pengetahuan tersebut dalam praktik sehingga dapat menyesuaikan diri dengan kondisi kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

Pada saat pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai selama kurang lebih 2 bulan, penulis memperoleh banyak wawasan baru yang berhubungan langsung dengan penerapan keterampilan yang dimiliki.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Terhadap Bab IV

Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan pada BAB IV, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan;

- 1. Peningkatan Kesadaran dan Partisipasi Aktif Penumpang dalam Memahami Ketentuan Penerbangan**

Sebagai pengguna jasa transportasi udara, penumpang diharapkan dapat mengambil peran aktif dalam memahami setiap ketentuan yang berlaku, termasuk aturan mengenai bagasi kabin. Untuk mewujudkan penerbangan yang nyaman dan bebas dari hambatan teknis, penumpang perlu membaca dan memahami informasi yang tercantum dalam tiket, aplikasi pemesanan, maupun pengumuman yang disampaikan petugas. Dengan pemahaman yang baik, penumpang akan terhindar dari potensi pelanggaran aturan yang dapat menyebabkan keterlambatan atau ketidaknyamanan, baik bagi dirinya sendiri maupun bagi penumpang lainnya. Disarankan pula agar penumpang memanfaatkan fasilitas pengukur bagasi yang tersedia di area check-in untuk memastikan barang yang dibawa telah sesuai dengan ketentuan.

- 2. Membangun Sikap Kooperatif terhadap Petugas Melalui Kesadaran Kolektif**

Dalam situasi operasional di bandara, penting bagi penumpang untuk menunjukkan sikap terbuka dan kooperatif terhadap instruksi dari petugas. Setiap petugas telah dibekali dengan prosedur standar yang bertujuan untuk menjaga keselamatan penerbangan dan kelancaran proses keberangkatan. Oleh karena itu, apabila terdapat imbauan atau penyesuaian terkait barang bawaan, sebaiknya ditanggapi dengan sikap positif. Memahami bahwa petugas bekerja demi kepentingan bersama akan membantu mengurangi potensi konflik dan mempercepat proses layanan. Kesadaran kolektif ini tidak hanya menciptakan lingkungan bandara yang kondusif, tetapi

juga memperkuat citra maskapai sebagai penyedia jasa transportasi udara yang profesional, humanis, dan mengutamakan kenyamanan penumpangnya.

5.2.2. Saran terhadap pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

Berdasarkan pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di Bandara I Gusti Ngurah Rai, beberapa saran untuk peningkatan kualitas pelaksanaan program *On the Job Training (OJT)* kedepannya adalah :

1. Para Taruna perlu dibekali pengetahuan yang lebih relevan dan sesuai dengan lingkup pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*. Pembekalan ini sebaiknya mencakup materi praktis yang berkaitan langsung dengan tugas-tugas di lapangan. Hal ini akan membantu Taruna/Taruni untuk lebih cepat beradaptasi dan memberikan kontribusi yang lebih maksimal selama masa *On the Job Training (OJT)*.
2. Pelaksanaan sidang *On the Job Training (OJT)* perlu ditinjau ulang efektivitasnya. Sebagai alternatif, evaluasi dapat dilakukan melalui penilaian berbasis kinerja selama masa *On the Job Training (OJT)* yang mencakup pengalaman, pembelajaran, dan kontribusi Taruna/Taruni di lapangan. Pendekatan ini akan lebih mencerminkan kemampuan dan perkembangan Taruna/Taruni selama program *On the Job Training (OJT)*. Penilaian dapat dilakukan oleh pembimbing lapangan yang secara langsung mengamati kinerja Taruna/Taruni selama masa penugasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gilbert, D., & Wong, R. K. C. (2003). Passenger Expectations and Airline Services: A Hong Kong Based Study. *Tourism Management*, 24(5), 519-532.
- ICAO. (2018). ICAO Annex 14 - Aerodrome Design and Operations. In *Séptima edición: Vol. I* (Issue July). www.icao.int
- 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).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.



LAMPIRAN

FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
	Kegiatan di area <i>Boarding Gate</i>
	Membantu penumpang melakukan proses <i>Check-in</i>
	Melakukan kegiatan pemeriksaan pesawat

	<p>Melaksanakan <i>sweeping bagasi</i> diarea <i>Borading Gate</i></p>
	<p>Melakukan pengecekan terhadap bagasi penumpang di terminal kedatangan</p>