

**PENTINGNYA PENGGUNAAN *EARMUFF* UNTUK PETUGAS AVSEC  
MASKAPAI CITILINK SAAT MELAKSANAKAN KEGIATAN  
PENGAWASAN DI AREA *AIRSIDE* DI MASKAPAI PT. CITILINK  
INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI  
DENPASAR  
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**  
Tanggal 06 Mei-04 Juli 2025



**Disusun oleh :**

**ADAMAKNA SEPTIA MAHARDIKA  
NIT. 30622076**

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

**PENTINGNYA PENGGUNAAN *EARMUFF* UNTUK PETUGAS AVSEC  
MASKAPAI CITILINK SAAT MELAKSANAKAN KEGIATAN  
PENGAWASAN DI AREA *AIRSIDE* DI MASKAPAI PT. CITILINK  
INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI  
DENPASAR  
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**  
**Tanggal 06 Mei-04 Juli 2025**



**Disusun oleh:**

**ADAMAKNA SEPTIA MAHARDIKA  
NIT. 3522076**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

PENTINGNYA PENGGUNAAN *EARMUFF* UNTUK PETUGAS AVSEC  
MASKAPAI CITILINK SAAT MELAKSANAKAN KEGIATAN PENGAWASAN  
DI AREA *AIRSIDE* DI MASKAPAI PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh:

ADAMAKNA SEPTIA MAHARDIKA  
NIT. 30622076

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

Disetujui oleh :

Supervisor

Dosen Pembimbing

KHAEDIR PEBRIAN, A.Md  
NIP. 303302

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

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 04 bulan Juli tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*.

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota

**HENDY SAPTO DWINANTO**  
**NIP. 300252**

**FATHURRAHIM**  
**NIP. 301125**

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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT., yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Dengan diadakannya *On The Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang di inginkan.

Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Penulis menyadari bahwa pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tidak akan bisa berjalan maksimal tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT., yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya.
2. Orang tua Penulis sebagai pendukung utama segala kegiatan yang Penulis lakukan, terutama ibu Yuria Ningsih yang selalu membantu memberikan dukungan, doa serta bantuan lainnya. kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) dengan baik sesuai waktu yang ditentukan.
3. Bapak Kadek Dewa Rai selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia.
4. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
6. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *Supervisor On The Job Training* (OJT) PT. Citilink Indonesia *Station* Denpasar.
7. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M. T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
8. M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U, S.M Selaku dosen pembimbing.
9. Seluruh karyawan dan staf PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraaan *On The Job Training* (OJT) dan menyelesaikan laporan ini.

10. Kepada rekan-rekan satu lokasi *On The Job Training* (OJT) yang saling mendukung, berbagi, suka dan duka selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT).
11. Seluruh dosen dan instruktur pengajar serta staf prodi di Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membimbing kami selama ini.

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

Denpasar, 15 Mei 2025

Adamakna Septia Mahardika

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	2
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	3
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia .....	3
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	4
2.3 Data Umum PT. Citilink Indonesia .....	6
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	8
BAB III TINJAUAN TEORI .....	12
3.1 Bandar Udara.....	12
3.2 Maskapai Penerbangan.....	13
BAB IV PELAKSANAAN OJT .....	15
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	15
4.2 Jadwal Pelaksanaan .....	19
4.3 Permasalahan .....	20
4.4 Penyelesaian Masalah.....	22
BAB V PENUTUP.....	24
5.1    Kesimpulan .....	24
5.2    Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA .....	26

LAMPIRAN.....	27
---------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Citilink.....	9
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	10
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar .....	11
Gambar 4.2 1 Jadwal <i>shift</i> dinas harian .....	20
Gambar 4.3 1 Petugas AVSEC yang tak menggunakan <i>earmuff</i> saat di area <i>airside</i> .	21
Gambar 4.3 2 Bentuk <i>earmuff</i> yang aman dan sesuai dengan standar <i>safety</i> .....	23

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia .....	6
--	---

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah perguruan tinggi yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan, dengan fokus utama pada penyelenggaraan program pelatihan vokasional di bidang penerbangan. Visi dari institusi ini adalah untuk menjadi lembaga teknik yang unggul, yang tidak hanya menghasilkan lulusan berkualitas, tetapi juga mampu bersaing di tingkat nasional dan global. Dalam upaya mencapai visi tersebut, Politeknik ini menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang penerbangan, bertujuan untuk mencetak tenaga profesional yang berpegang pada prinsip "Lima Citra Manusia Perhubungan", sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Program *On The Job Training* (OJT) merupakan bagian penting dari kurikulum yang dirancang untuk mendukung proses pembelajaran dan pengembangan keterampilan yang relevan dengan dunia kerja. Di Politeknik Penerbangan Surabaya, taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara mendapatkan kesempatan untuk mengikuti *On The Job Taining*, yang menggabungkan teori yang dipelajari di kelas dengan praktik langsung di lapangan. Hal ini membantu mereka untuk beradaptasi dengan cepat setelah lulus dan memasuki dunia kerja. *On The Job Training* bertujuan untuk melatih taruna agar memenuhi kualifikasi dan standar yang ditetapkan di bandara tertentu.

Pelaksanaan *On The Job Training* dilakukan di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, menjadi bagian dari kurikulum wajib bagi semua taruna. Program ini bertujuan untuk mengukur keterampilan taruna melalui praktik langsung dan memberikan pengalaman kerja yang berharga. Selama *On The Job Training*, taruna diharapkan dapat menerapkan pengetahuan yang telah mereka pelajari dalam situasi nyata. Pengalaman ini tidak hanya

membantu mereka dalam menerapkan ilmu yang didapat, tetapi juga mengasah kemampuan analitis serta kemampuan mengambil keputusan dengan cepat dan tepat saat memberikan layanan transportasi udara.

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

Maksud diadakan *On The Job Training* agar setiap mahasiswa memperoleh keterampilan dan keahlian yang dapat diterapkan dalam mendukung manajemen transportasi udara. Berikut adalah maksud khusus dari *On The Job Training*:

1. Agar taruna memahami kondisi fisik, operasional, struktur organisasi, dan lingkungan sosial di bandara tempat mereka menyelesaikan *On The Job Training*.
2. Agar taruna mengenali masalah yang dihadapi oleh sektor manajemen transportasi udara di dunia kerja dan mencari solusi untuk mengatasinya.
3. Memberikan pengetahuan tentang fungsi dan pengoperasian tiap unit di maskapai Citilink untuk menambah wawasan.
4. Mendorong taruna untuk bekerja sama dan berkoordinasi secara efektif dengan unit-unit lain yang terlibat dalam operasi penerbangan.
5. Memastikan taruna memahami struktur organisasi di setiap unit kerja mereka.

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di akhir program Diploma III di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Agar meningkatkan keterampilan kerja sesuai dengan unit yang dipelajari.
2. Membantu menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku pendidikan ke dalam situasi kerja nyata.
3. Meningkatkan keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan *problem solving*.

## **BAB II**

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

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

Citilink telah menjadi maskapai yang paling pesat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengoperasikan A320 pertama dan mempercepat ekspansinya sebagai bagian dari strategi grup Garuda untuk bersaing lebih aktif di segmen penerbangan hemat.

PT. Citilink Indonesia adalah anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 pada 6 Januari 2009, berlokasi di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-14555. AH. 01. 01 Tahun 2009 pada 22 April 2009. Pada saat pendirian, kepemilikan saham Citilink adalah 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. dan 33% milik PT Aerowisata.

Penerbangan Citilink awalnya dikelola oleh SBU Citilink yang merupakan bagian dari Garuda Indonesia, yang beroperasi dengan AOC (*Airline Operator Certificate*) milik Garuda serta menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Kemudian, sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 tentang Pernyataan Keputusan Pemegang Saham dalam Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, struktur kepemilikan saham Citilink Indonesia kini meliputi 98.65% milik Garuda Indonesia dan 1.35% milik Aerowisata.

Dengan diperolehnya izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada 30 Juli 2012 dengan *flight code* IATA "QG", tanda ICAO "CTV", dan *call sign* "Supergreen".

Citilink adalah sebuah maskapai penerbangan yang tergabung dalam Garuda Indonesia Group dan menawarkan layanan penerbangan sistem kota-ke-kota. Berkedudukan di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2024 Citilink telah mengoperasikan lebih dari 86 rute menuju 50 tujuan, termasuk Jakarta, Surabaya,

Batam, Kertajati, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, dan Samarinda, serta rute internasional ke Timor Leste.

Sebagai tanda keberhasilan dalam upaya meningkatkan layanan kepada pelanggan, Citilink telah menerima berbagai penghargaan, seperti penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* yang diserahkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun yang sama, akreditasi bintang empat dari SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut sejak 2018, penghargaan *Trip Advisor Traveler's Choice Award* yang diraih selama tiga tahun beruntun mulai tahun 2018, serta mendapatkan predikat *4-Star Low-Cost Airline* dari *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* di tahun 2021, dan sejumlah penghargaan bergengsi lainnya.

Citilink Indonesia terus menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh tahap operasional penerbangan, mulai dari sebelum penerbangan, selama penerbangan, hingga setelah penerbangan, dengan mengikuti pedoman protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk memastikan bahwa semua penerbangan dapat dilaksanakan dengan baik sambil tetap menjaga kesehatan dan keselamatan seluruh pelanggan.

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

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

Awalnya, Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departemen *Voor Verkeer en Waterstaats* (Departemen Pekerjaan Umum pada saat itu). Landasan pacunya adalah sebuah strip sepanjang 700 meter yang terbuat dari rumput di tengah ladang dan kuburan di Desa Tuban. Karena lokasinya di Desa Tuban, masyarakat setempat menyebut strip ini sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, bandar udara ini telah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaar Maatschappij*) atau *Royal Netherlands Indies Airways* mulai mendarat secara teratur di Bali Selatan, yang juga dikenal sebagai Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1942, *South Bali Airstrip* dibom oleh Tentara Jepang dan kemudian digunakan untuk pendaratan pesawat tempur dan angkut mereka. Setelah pengeboman, strip yang rusak diperbaiki oleh Tentara Jepang menggunakan sistem plat baja yang disebut *Pear Still Plate*. Lima tahun setelahnya, dari 1942 hingga 1947, panjang landasan pacu diperpanjang menjadi 1,2 kilometer dari yang awalnya hanya 700 meter. Setelah Perang Dunia II, bandar udara ini ditingkatkan dan dikembangkan. Pada tahun 1949, sebuah gedung terminal dan menara pengawas sederhana terbuat dari kayu dibangun. Komunikasi penerbangan dilakukan dengan menggunakan *transceiver* kode morse.

Untuk mendukung pariwisata di Bali, Pemerintah Indonesia membangun kembali gedung terminal internasional dan memperpanjang landasan pacu ke arah barat dari panjang asal 1,2 km menjadi 2,7 km dengan *overrun* sebesar  $2 \times 100$  meter. Proyek yang berlangsung dari tahun 1963 hingga 1969 tersebut dinamakan Proyek Bandara Tuban dan juga sebagai persiapan untuk internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses rekayasa pantai sepanjang 1,5 km dilakukan dengan menggali material batu kapur yang diambil dari Ungasan serta batu kali dan pasir yang berasal dari Sungai Antosari-Tabanan. Setelah terminal sementara dan landasan pacu pada Proyek Bandara Tuban selesai, pemerintah meresmikan layanan penerbangan internasional di Bandara Tuban pada tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini

diadaptasi dari I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan yang gugur melawan pasukan Belanda pada 20 November 1946.

Penyelesaian pengembangan Bandara Tuban ditandai dengan peresmian yang dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969, yang sekaligus merupakan saat ketika nama Pelabuhan Udara Tuban diubah menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan nasional Bali yang tewas dalam pertempuran melawan Belanda pada tahun 1946. Pada tahun 1963, bandara ini mengalami kerusakan akibat erupsi Gunung Agung. Namun, bandara ini diperbaiki dan kembali berfungsi.

Untuk mengantisipasi peningkatan jumlah penumpang dan kargo, Pemerintah Indonesia membangun kembali fasilitas penerbangan antara tahun 1975 hingga 1978, termasuk mendirikan terminal internasional yang baru. Gedung terminal yang lama kemudian dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang sebelumnya digunakan dijadikan gedung untuk kargo, layanan katering, dan gedung serba guna.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah menerima beragam penghargaan, termasuk diakui sebagai Bandar Udara Terbaik di Dunia oleh *Airport Council Internasional* (ACI) pada tahun 2015. Sampai saat ini, bandara ini melayani penerbangan domestik dan internasional, serta berfungsi sebagai pusat transportasi penting di Pulau Bali.

### 2.3 Data Umum PT. Citilink Indonesia

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

Tabel 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Data	Informasi
<b>Nama Perusahaan</b>	PT. Citilink Indonesia
<b>Didirikan</b>	6 Januari 2009
<b>Dasar Hukum Pendirian</b>	PT. Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di

	<p>Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU- 14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. dan 33% PT Aerowisata.</p> <p>Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC (<i>Airline Operator Certificate</i>) Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata.</p> <p>Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA <i>flight code</i> "QG", ICAO <i>designation</i> "CTV" dan <i>call sign</i> "Supergreen".</p>
<b>Bidang Usaha</b>	Jasa Angkutan Udara Niaga
<b>Jumlah Armada</b>	<p>Citilink saat ini memiliki total armada sebanyak 56 pesawat yang terdiri dari dua tipe utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Airbus A320 sebanyak 49 unit</li> <li>- ATR 72 sebanyak 7 unit</li> </ul> <p>Dari jumlah tersebut, sekitar 19 pesawat masih dalam kondisi <i>grounded</i> dan sedang menjalani perawatan serta <i>maintenance</i> agar bisa kembali beroperasi. Citilink menargetkan seluruh armada yang sedang tidak</p>

	beroperasi tersebut dapat kembali terbang pada akhir tahun 2025
<b>Rute Penerbangan</b>	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

## 2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

### 2.4.1 Visi PT Citilink Indonesia

*“World class LCC (Low Cost Carrier) with sustained profitability most admired employer in Indonesia”* yang artinya “Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.”

### 2.4.2 Misi PT Citilink Indonesia

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

## 2.5 Makna Logo Perusahaan Citilink

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 2.1 Logo Citilink

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

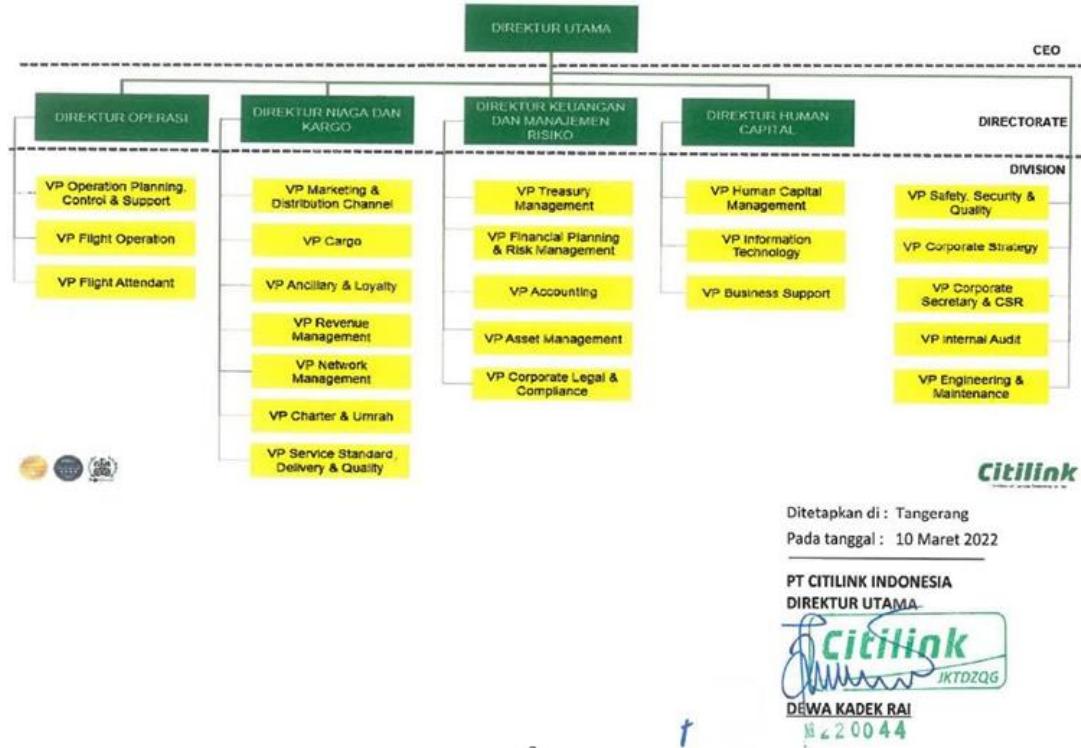
Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi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

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, and 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.

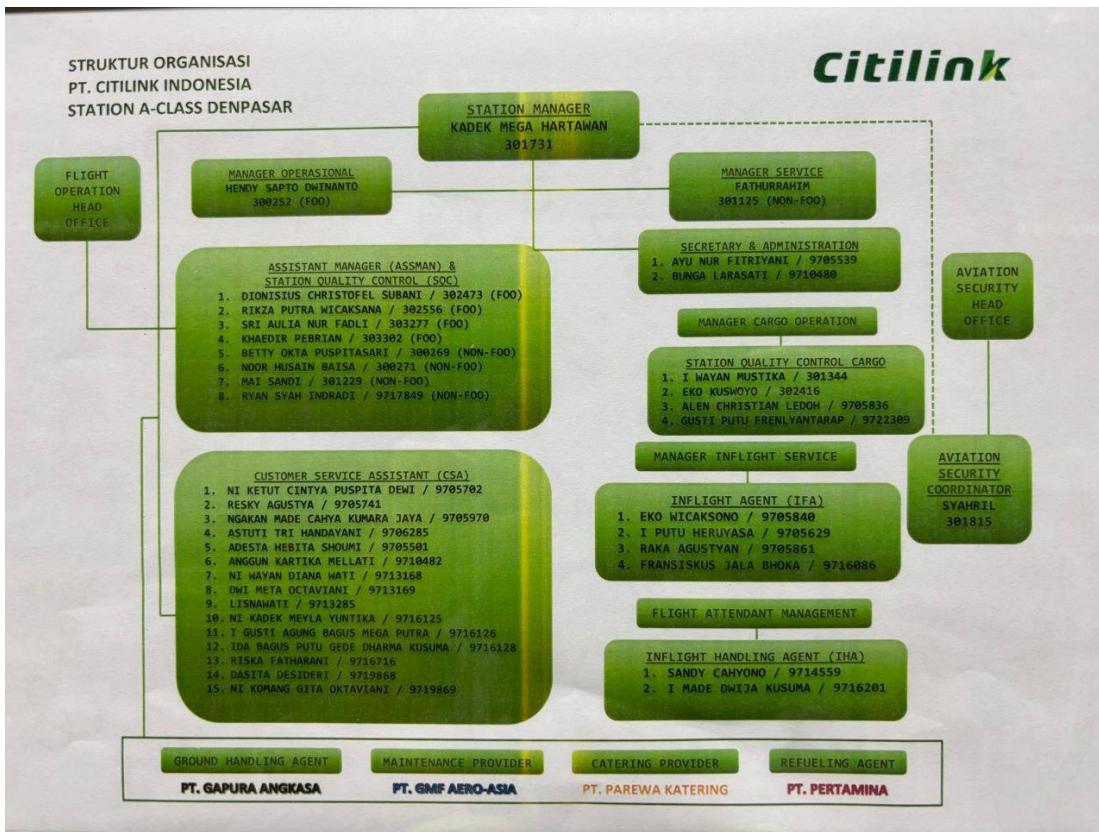
## 2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

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

Jumlah pegawai PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar berjumlah 43 Pegawai dengan struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Bandar Udara**

Bandar udara menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 33 merupakan area tertentu baik di darat maupun perairan yang dipakai sebagai lokasi untuk pendaratan dan lepas landas pesawat. Di sini juga terjadi kegiatan pemindahan penumpang dan barang, serta menjadi titik pertemuan antar moda transportasi. Kawasan ini dilengkapi dengan fasilitas yang memastikan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta sarana pokok dan tambahan lainnya.

Menurut *Annex 14* dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*), Bandar Udara adalah suatu area yang ditentukan baik di darat ataupun perairan, yang mencakup bangunan dan peralatan yang digunakan sebagian atau seluruhnya untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara, terdapat dua bagian fasilitas, yaitu sisi udara dan sisi darat. Fasilitas sisi udara meliputi apron, jalur landas pacu, area parkir pesawat, landas pacu (*runway*), landasan tambahan, area bebas halangan, jalur taksi, serta tanda dan rambu. Sedangkan sisi darat melibatkan bangunan terminal kargo, menara kontrol lalu lintas udara, bangunan operasional penerbangan, jalan akses, tempat parkir kendaraan, dan lainnya. Salah satu bangunan di sisi darat yang menangani penumpang adalah terminal penumpang.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, dijelaskan bahwa terminal merupakan bagian dari sistem transportasi udara yang berfungsi untuk menjadi tempat persinggahan sementara bagi kendaraan umum dalam menaikkan dan menurunkan penumpang serta barang sebelum sampai di lokasi akhir, terminal juga berfungsi sebagai pusat kontrol, pengawasan, pengendalian, dan operasional arus penumpang dan barang, selain untuk memperlancar proses angkutan tersebut.

Sesuai dengan fungsinya sebagai lokasi pemberhentian sementara, terminal memiliki peran penting dalam memfasilitasi peralihan penumpang atau barang dari satu moda transportasi ke moda yang lain, sehingga efisiensi perjalanan dapat terwujud. Oleh karena itu, terminal harus dapat menerima, menyusun, mengatur, dan memberikan pelayanan untuk semua kegiatan yang berkaitan dengan pergerakan penumpang dan barang, sehingga segala aktivitas di dalam terminal dapat berlangsung dengan baik, teratur, aman, dan nyaman.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, terminal bandar udara diartikan sebagai sarana di bandara tempat penumpang berpindah dari transportasi darat ke pesawat, yang juga memfasilitasi proses membeli tiket, penyerahan bagasi, dan pemeriksaan keamanan. Bagian yang memberi akses kepada pesawat melalui pintu disebut “*concourse*”.

Namun, istilah “terminal” dan “*concourse*” kadang-kadang dipakai secara bergantian, tergantung pada struktur bandara. Untuk bandara kecil, biasanya hanya terdapat satu terminal, sementara bandara besar bisa memiliki beberapa terminal dan/atau *concourse*. Di bandara kecil, bangunan terminal tunggal biasanya menangani seluruh fungsi terminal dan *concourse*. Beberapa bandara besar dilengkapi dengan terminal yang ditautkan ke banyak *concourse* melalui jalan setapak, jembatan, atau terowongan bawah tanah.

### **3.2 Maskapai Penerbangan**

Penerbangan terjadwal mengikuti jalur yang telah ditentukan berdasarkan waktu, tujuan, dan tempat perhentian yang tetap. Sebaliknya, penerbangan tidak terjadwal memiliki waktu, jalur, serta tujuan dan tempat persinggahan yang disesuaikan dengan permintaan dari pihak penyewa. Menurut Widadi Suwarno, maskapai penerbangan adalah perusahaan yang mengeluarkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta barang bawaan, kargo, dan surat dengan menggunakan pesawat udara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 mengenai penerbangan pasal 1 ayat 25, angkutan udara adalah badan usaha yang terlibat dalam kegiatan angkutan udara niaga dan memegang izin sesuai dengan ketentuan undang-undang ini, maupun usaha lain yang mengadakan kontrak untuk angkutan udara niaga. Pengangkut dalam acara ini adalah perusahaan penerbangan yang telah memperoleh izin operasi dari pemerintah dan menggunakan pesawat sipil sambil mengenakan tarif.

Maskapai penerbangan adalah suatu entitas yang menyediakan layanan penerbangan untuk penumpang maupun barang. Mereka memiliki koleksi pesawat terbang serta tim berpengalaman dalam bidang masing-masing, seperti pilot, pramugari, staf penanganan darat, dan manajemen penerbangan. Istilah "maskapai" diambil dari bahasa Belanda, "*maatschappij*," yang mempunyai arti "perusahaan." Untuk dapat beroperasi sebagai maskapai penerbangan, perusahaan harus memenuhi persyaratan legal, mempunyai izin serta sertifikasi yang diperlukan, dan memiliki jumlah pesawat yang memadai. Di samping itu, mereka wajib memenuhi berbagai syarat operasional yang ketat, termasuk kepatuhan terhadap regulasi penerbangan dan peraturan keselamatan udara. Dalam kontrak pengangkutan udara, maskapai berhak untuk menarik biaya dari penumpang dan bertanggung jawab untuk mengantarkan mereka dengan aman ke tujuan akhir.

Di beberapa negara, pemerintah membentuk maskapai penerbangan nasional untuk memenuhi kebutuhan transportasi antar wilayah. Umumnya, mereka berfungsi sebagai "*flag carrier*," yakni maskapai utama yang merepresentasikan negara dalam penerbangan internasional. Salah satu contoh maskapai penerbangan nasional di Indonesia adalah Citilink Indonesia, yang didirikan pada 6 Januari 2009 di Jakarta.

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN OJT**

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa tempat di wilayah kerja PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali. Berikut merupakan wilayah kerja atau ruang lingkup yang meliputi:

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

##### **A. Kegiatan di *Check-in Counter***

*Check in counter* adalah lokasi di mana para penumpang akan melapor untuk penerbangan mereka. Proses pelaporan mencakup pemeriksaan serta identifikasi dokumen perjalanan dan identitas penumpang seperti KTP dan paspor guna memastikan semua syarat perjalanan telah dipenuhi. Penumpang juga dapat mengubah tempat duduk di pesawat dan memperbarui informasi perjalanan mereka, termasuk permintaan khusus seperti kursi roda atau makanan khusus, serta proses pelaporan bagasi tercatat yang siap untuk dikumpulkan atau dimuat ke dalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat.

Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* dan memberikan label kepemilikan untuk bagasi tercatat penumpang, serta label seperti *doorside*, *fragile*, atau *transit* sesuai kebutuhan. Apabila berat bagasi tercatat melebihi batas bagasi gratis (17 kg untuk pesawat Airbus dan Boeing, 10 kg untuk pesawat ATR), penumpang harus membayar untuk kelebihan berat, tergantung pada rute dan kebijakan maskapai. Sementara

itu, untuk bagasi yang dibawa ke dalam kabin, atau *cabin baggage*, beratnya tidak boleh lebih dari 7 kg dengan dimensi yang telah ditentukan. Alat pengukur berat dan dimensi *cabin baggage* juga tersedia di area *check in counter*.

Jika penumpang membawa barang-barang yang termasuk dalam kategori berbahaya, mereka harus melaporkan barang tersebut untuk diperiksa apakah diperbolehkan dibawa dalam penerbangan. Penanganan untuk barang berbahaya ini dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*), dan akan dibuat dokumen yang dikenal sebagai NOTOC (*Notification to Captain*).

Sistem *Check In* yang diterapkan oleh PT. Citilink Indonesia adalah *Self Check-In*. *Self Check-In* adalah sistem yang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia yang bersifat *online* atau berbasis *web*. Dalam menggunakan sistem ini, penumpang perlu memiliki komputer atau *smartphone*, akses internet, dan sumber listrik, sehingga ketika tiba di *check-in counter*, mereka hanya perlu melakukan drop bagasi. Selain itu, ada juga sistem self check-in yang dilakukan secara langsung di tempat menggunakan mesin *self check-in* yang memungkinkan penumpang mencetak *boarding pass*. Namun, *self check-in* di lokasi hanya tersedia untuk penumpang yang tidak membawa bagasi yang akan dititipkan.

## **B. Kegiatan di *Gate (Boarding Gate)***

Proses yang terjadi saat berada di *gate* adalah *boarding*. Dengan demikian, penumpang akan menjalani serangkaian langkah yang bertujuan memastikan keselamatan dan kesiapan sebelum mereka memasuki pesawat. Waktu di *gate* juga merupakan kesempatan bagi penumpang untuk memeriksa kembali rincian penerbangan mereka dan memastikan kesiapan untuk penerbangan yang nyaman.

Petugas di *gate* akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri yang akan di *input* ke dalam sistem untuk kemudian dicocokkan dengan jumlah penumpang yang telah melewati proses *check-in* sebelum mereka akhirnya diizinkan untuk naik ke pesawat. Petugas di *gate* juga berperan dalam melakukan *sweeping* pada *cabin bagagge* yang melebihi ketentuan dimensi dan berat 7 kg yang dibuktikan dengan alat *baggage test unit* sehingga harus dibagaskan. Kemudian memberi label *late baggage*, dan mengantarnya ke petugas *ramp* untuk di *loading* ke kompartemen pesawat, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih optimal serta efisiensi penggunaan ruang dan kapasitas pada *cabin head rack*.

Petugas di *gate* akan melayani *special pax* seperti mengantar jemput penumpang dengan *wheel chair* dari dan ke pesawat, mengantar *unaccompanied minor* atau anak-anak yang bepergian tanpa didampingi orang dewasa dari turun pesawat hingga bertemu penjemputnya.

### C. Kegiatan di *Customer Service*

Petugas *customer service* bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi penumpang sehubungan dengan penerbangan mereka. Fungsi *customer service* adalah menjembatani komunikasi antara maskapai dan konsumen ketika konsumen memiliki pertanyaan atau keluhan terkait perjalanan udara mereka. Salah satu peran utama petugas *customer service* di bidang penerbangan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang, serta membangun dan menjaga komunikasi antara maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terlibat dalam penerbangan.

*Customer service* juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). Petugas harus mampu dengan cepat merumuskan masalah yang diajukan pelanggan dan mencari solusi dalam waktu yang singkat jika pelanggan melaporkan masalah terkait penerbangan, seperti reservasi tiket, pembelian tiket secara langsung (*go show*), pembatalan

penerbangan (*cancel*), perubahan jadwal (*reschedule*), pengembalian dana (*refund*), permintaan akomodasi dalam kasus penerbangan yang tidak terhubung, atau dampak lainnya akibat operasi penerbangan, serta memberikan rekomendasi terbaik dan pelayanan lainnya.

#### **D. Kegiatan di *Lost Luggage (Lost and Found)***

*Lost luggage* adalah unit yang beroperasi di area kedatangan penumpang, yang memiliki tujuan khusus untuk menangani pengambilan bagasi yang didaftarkan. Dalam unit *lost luggage* di bandara, petugas dan staf bertanggung jawab membantu penumpang mengatasi masalah terkait bagasi yang ditinggalkan kepada maskapai, seperti kehilangan, kerusakan, terbalik, atau barang yang tertinggal di bandara keberangkatan. Setiap bandara memiliki kantor *lost luggage* yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengatur barang-barang yang ditemukan baik di bandara maupun di dalam pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mendatangi kantor *lost luggage* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan rincian tentang barang yang hilang. Proses pencarian barang yang dilaporkan dilakukan dengan meminta penumpang untuk datang ke kantor *lost luggage* dan kemudian mengisi *Property Irregularity Report (PIR)*.

Staf *lost luggage* akan mencatat laporan tersebut, juga meminta dokumen yang diperlukan, kemudian berusaha menemukan barang yang hilang melalui *tracing* atau dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya. Setelah barang yang hilang ditemukan, petugas *lost luggage* akan menghubungi pemiliknya menggunakan kontak yang diberikan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di *lost luggage* dengan menunjukkan bukti identitas dan memberikan rincian yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak dapat ditemukan segera, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka agar dapat dihubungi jika barang tersebut ditemukan di waktu yang akan datang.

Prosedur *lost luggage* di bandara bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan membantu penumpang dalam menangani masalah terkait bagasi mereka dengan cara yang semudah mungkin. Ketika pesawat mendarat dan penumpang turun, proses pengeluaran bagasi dari pesawat akan dilakukan oleh petugas darat, yang kemudian akan meletakkan setiap bagasi secara berurutan di *conveyor belt* di area kedatangan. Petugas *lost luggage* akan berada di sekitar *conveyor belt* untuk memastikan bahwa label klaim bagasi penumpang sesuai dengan label bagasi pada bagasi yang mereka ambil, guna mengurangi kemungkinan terjadinya pertukaran bagasi. Selain itu, petugas juga harus mengisi laporan kinerja bagasi pertama-terakhir, yang merupakan informasi mengenai performa layanan pengiriman bagasi sesuai dengan waktu yang ditetapkan di masing-masing bandara, dan laporan tersebut harus disusun setiap kali pesawat mendarat setiap hari.

#### **4.2 Jadwal Pelaksanaan**

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan dilaksanakan dengan sistem kerja 4 hari kerja dan 2 hari libur dan dibagi menjadi 2 *shift*, yakni:

1. *shift* pagi : pukul 05.00-14.00 WITA
2. *shift* siang : pukul 14.00-23.00 WITA

NO	NAMA	JUNI													JULI																						
		16	17	#	19	20	21	#	23	24	#	26	#	#	29	#	1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	#	#	#	#	#	1	2	3	4	
<b>A</b>																																					
1	ALMAS GHINA M	S	S	P	P	L	L	S	S	P	-	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S			
2	FELICIA WINY	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	-	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S		
3	ABI ISTA KHALFANI K	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	-	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S		
4	DANDY AUZAN F	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	-	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S		
5	FAISHAL ZAIDANT	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	-	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S		
6	FITRA FAKHRIZAL L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	-	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S		
7	PASKALIS MONOKA A	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	-	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S		
8	GILANG RAMADHAN	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	-	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S	P	P	L	S	S		
<b>B</b>																																					
1	PUTU RISTA RATNA S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
2	SONNA R ETAMBA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
3	ADAMAKNA SEPTIA M	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
4	I MADE DENY T	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
5	I WAYAN SATYA P	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
7	EFFITA DHISTYARA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
8	LUH GEDE SRI M	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
<b>C</b>																																					
1	NI LUH PUTU PRAMESTHI	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S		
2	NI LUH SILVIA S	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S		
3	ADELA KISMATUR	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S		
4	FERRY ARDIANSAH S	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S		
5	ADRISTA YAFRIA A	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S		
6	IDA BAGUS GEDE J M	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S		
7	YOSHUA AGUNG P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S		
8	TIOKORDA DARMA PUTRA A K	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S		

Gambar 4.2 1 Jadwal dinas harian

### 4.3 Permasalahan

PT. Citilink Indonesia memiliki unit *Aviation Security* (AVSEC) khusus yang bertanggung jawab terhadap keamanan pesawat udara yang dioperasikan untuk menjamin bahwa tidak ada barang dilarang yang masuk ke dalam pesawat serta tidak terdapat orang yang tidak berwenang selama berada di bandara. Salah satu tugas penting dari petugas AVSEC Citilink adalah melakukan pengawasan terhadap proses bongkar muat bagasi tercatat dari atau ke pesawat di area *airside*, yang merupakan daerah pergerakan pesawat udara di bandara termasuk daerah sekitarnya dimana akses masuk dikendalikan dan dilakukan pemeriksaan keamanan. Namun, dalam pelaksanaan tugas pengawasan tersebut, ditemukan adanya permasalahan serius terkait kepatuhan petugas terhadap protokol keselamatan kerja, khususnya dalam penggunaan alat pelindung diri berupa *earmuff*.



Gambar 4.3 1 Petugas AVSEC yang tak menggunakan *earmuff* saat di area *airside*

Berdasarkan observasi di lapangan, terdapat beberapa oknum petugas AVSEC Citilink yang menunjukkan sikap abai dan meremehkan pentingnya penggunaan *earmuff* saat melakukan pengawasan di area *airside*. Para petugas tersebut beralasan bahwa mereka hanya mengawasi dalam waktu singkat sehingga tidak perlu menggunakan pelindung telinga. Sikap ini mencerminkan kurangnya pemahaman tentang risiko paparan kebisingan yang dapat terjadi bahkan dalam waktu singkat. Penelitian menunjukkan bahwa kebisingan tertinggi di area apron bandara dapat mencapai 86 dB, dimana dari 60 orang karyawan terdapat 28 karyawan (46%) mengalami gangguan pendengaran akibat paparan bising. Kondisi ini semakin diperparah dengan fakta bahwa intensitas kebisingan yang melebihi 85 dB dapat mengakibatkan kerusakan pada reseptor pendengaran *Corti* di telinga dalam. *Bureau of Labor Statistics* Amerika Serikat bahkan menempatkan industri penerbangan sebagai industri dengan tingkat kehilangan pendengaran tertinggi kedua setelah manufaktur logam, dimana petugas *baggage handler*, mekanik, dan teknisi layanan membentuk proporsi substansial dari pekerja yang rentan terhadap kehilangan pendengaran okupasional.

Pengabaian penggunaan *earmuff* oleh petugas AVSEC dapat menimbulkan dampak kesehatan yang serius dan progresif. Paparan kebisingan secara terus-menerus, meskipun dalam durasi singkat namun berulang, dapat menyebabkan *Noise Induced Hearing Loss* (NIHL) yang terjadi secara perlahan-lahan sehingga tidak disadari oleh para pekerja. Menurut *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) dan standar Indonesia, Nilai Ambang Batas (NAB) kebisingan di tempat kerja adalah sebesar 85 dBA, dan paparan yang melebihi batas ini secara terus-menerus dapat menimbulkan gangguan pendengaran. Bahkan lebih mengkhawatirkan lagi, bunyi yang sangat keras dapat menyebabkan peningkatan tekanan pada gendang telinga dan membuatnya robek atau berlubang, yang dalam kasus ekstrem dapat mengakibatkan kematian akibat pecahnya gendang telinga. Dampak lain yang dapat ditimbulkan antara lain kehilangan pendengaran, gangguan fisiologis, gangguan psikologis, dan gangguan komunikasi.

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Langkah pertama dalam menyelesaikan permasalahan ini adalah dengan mengimplementasikan program pelatihan dan edukasi keselamatan kerja yang komprehensif dan berkelanjutan. Program pelatihan AVSEC yang efektif harus mencakup materi mengenai pentingnya penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), khususnya *earmuff*, dalam setiap aktivitas pengawasan di area *airside*. Pelatihan ini perlu dilakukan secara rutin dengan durasi yang memadai, tidak hanya saat orientasi awal tetapi juga melalui *refresher training* berkala untuk memastikan pemahaman yang mendalam tentang risiko kesehatan akibat paparan kebisingan. Selain itu, program edukasi harus menekankan bahwa durasi singkat pengawasan bukan alasan untuk mengabaikan penggunaan *earmuff*, karena paparan kebisingan bahkan dalam waktu singkat namun berulang dapat menyebabkan kerusakan pendengaran permanen. Materi pelatihan juga harus mencakup pengetahuan tentang *Noise Induced Hearing Loss* (NIHL) dan dampak jangka panjang dari pengabaian protokol keselamatan.



Gambar 4.3 2 Bentuk Bentuk *earmuff* yang aman dan sesuai dengan standar *safety*

Lalu untuk solusi jangka panjang yang harus diterapkan adalah pengembangan dan penyempurnaan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang lebih spesifik mengenai penggunaan APD di area *airside*, serta implementasi sistem evaluasi berkelanjutan. SOP harus mencakup ketentuan wajib penggunaan *earmuff* untuk setiap aktivitas pengawasan di area *airside* tanpa memandang durasi waktu, dengan sanksi tegas bagi yang melanggar. Evaluasi kinerja petugas AVSEC harus dilakukan secara berkala dengan indikator yang jelas, termasuk tingkat kepatuhan terhadap protokol keselamatan kerja. Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3) harus diterapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 yang meliputi penetapan kebijakan K3, perencanaan K3, pelaksanaan rencana K3, serta pemantauan dan evaluasi kinerja K3. Selain itu, perlu dilakukan audit internal berkala untuk memastikan efektivitas implementasi SOP dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Program kesehatan kerja yang proaktif juga harus dikembangkan untuk memantau kondisi kesehatan pendengaran petugas secara berkala sebagai bentuk *early warning system*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Permasalahan pengabaian penggunaan *earmuff* oleh petugas *Aviation Security* (AVSEC) Citilink dalam pengawasan bongkar muat bagasi tercatat di area *airside* merupakan isu keselamatan kerja yang serius dan memerlukan perhatian mendesak. Unit AVSEC Citilink memiliki tanggung jawab khusus untuk menjamin keamanan pesawat udara yang dioperasikan, termasuk memastikan tidak ada barang terlarang yang masuk ke dalam pesawat dan tidak terdapat orang yang tidak berwenang selama berada di bandara. Namun, sikap abai beberapa oknum petugas terhadap penggunaan alat pelindung diri berupa *earmuff* dengan alasan hanya mengawasi dalam waktu singkat menunjukkan kurangnya pemahaman tentang risiko kesehatan okupasional yang dapat terjadi. Penelitian menunjukkan bahwa petugas *ground handling* di bandara Indonesia mengalami tingkat gangguan pendengaran yang signifikan, dengan prevalensi *Noise Induced Hearing Loss* (NIHL) mencapai 33,7% pada petugas bandara, dimana 69,6% petugas yang terpapar kebisingan 95 dB mengalami NIHL.

Mengingat kompleksitas dan seriusnya permasalahan ini, diperlukan implementasi solusi komprehensif yang melibatkan pendekatan multi-level mulai dari regulasi, sistem manajemen, hingga budaya keselamatan kerja. Pengembangan kerangka kerja sistem K3 penerbangan sipil Indonesia harus mengintegrasikan prinsip-prinsip dan elemen K3 termasuk pemeriksaan pra-penempatan, pengurangan bahaya kesehatan, manajemen penyakit dan cedera terkait pekerjaan, evaluasi kembali kerja, pemeliharaan kesehatan, komunikasi bahaya, dan kompensasi pekerja ke dalam area penerbangan sipil.

Selain itu, perlu dilakukan audit internal berkala untuk memastikan efektivitas implementasi SOP dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Program kesehatan kerja yang proaktif juga harus dikembangkan untuk memantau kondisi kesehatan pendengaran petugas secara berkala sebagai bentuk *early warning system*.

#### 4.2 Saran

Masalah utama yang dihadapi unit AVSEC Citilink dalam pengabaian penggunaan *earmuff* memerlukan pendekatan komprehensif melalui program edukasi dan peningkatan kesadaran yang berkelanjutan. Saran pertama adalah mengembangkan program *safety culture* yang terintegrasi dengan sistem manajemen keselamatan perusahaan, dimana setiap petugas AVSEC diwajibkan mengikuti pelatihan khusus mengenai bahaya kebisingan di area *airside* dan konsekuensi jangka panjang dari paparan kebisingan berlebihan. Program ini harus mencakup simulasi kondisi kerja dengan tingkat kebisingan tinggi untuk memberikan pengalaman langsung kepada petugas mengenai pentingnya penggunaan alat pelindung diri. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi rutin dengan menggunakan media visual seperti poster, video edukasi, dan brosur yang menjelaskan dampak kesehatan dari tidak menggunakan *earmuff*, termasuk risiko kehilangan pendengaran permanen dan pecahnya gendang telinga.

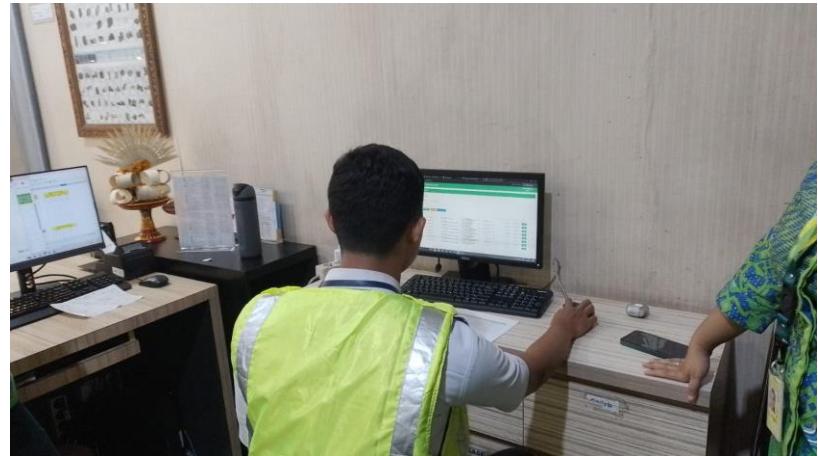
Selain itu implementasi sistem ini harus didukung dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas dan transparan, serta melibatkan supervisor langsung dalam *monitoring* harian terhadap kepatuhan penggunaan *earmuff*. Perlu juga dibentuk tim audit internal yang secara rutin melakukan inspeksi mendadak untuk memastikan konsistensi penerapan aturan keselamatan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020). *Annex 17 to the Convention on International Civil Aviation: Security – Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*. Montreal: ICAO.
- Angkasa Pura I. (2023). Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. PT Angkasa Pura I (Persero).
- Citilink Indonesia. (2024). *Annual Report 2023: Expanding Horizons*. PT Citilink Indonesia.
- Citilink Indonesia. (2025). Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia. Diakses dari <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2024). Regulasi Keselamatan Penerbangan Sipil. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Lingkungan Kerja. Diakses dari <https://jdih.kemnaker.go.id>.
- Politeknik Penerbangan Surabaya. (2025). Buku Panduan *On The Job Training (OJT)* bagi Taruna Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.
- PT Angkasa Pura I. (2024). Data Statistik Penumpang dan Pergerakan Pesawat Bandara I Gusti Ngurah Rai 2023-2024. Denpasar: PT Angkasa Pura I.
- Widodo, A. (2021). Manajemen Transportasi Udara: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Penerbit Andi.

## LAMPIRAN

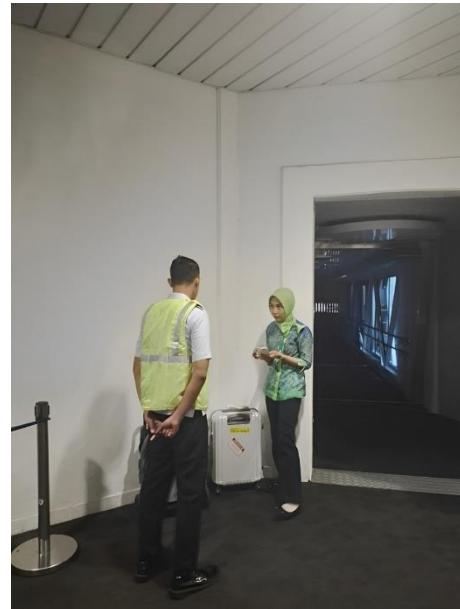
**Foto kegiatan *On The Job Training (OJT)***



**Foto kegiatan penginputan data di kantor *Lost and Found***



**Foto kegiatan di area *Counter Check-in***



**Foto kegiatan di *Gate (Boarding Gate)***



**Foto kegiatan di *Customer Service***