

**TINGKAT PENGETAHUAN PENUMPANG TERHADAP
PERSYARATAN IZIN TERBANG BAGI IBU HAMIL PADA
MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal : 06 Mei- 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

ABI ISTA KHALFANI KHANSA
NIT. 30622026

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**TINGKAT PENGETAHUAN PENUMPANG TERHADAP
PERSYARATAN IZIN TERBANG BAGI IBU HAMIL PADA
MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal : 06 Mei – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

ABI ISTA KHALFANI KHANSA

NIT. 30622026

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

TINGKAT PENGETAHUAN PENUMPANG TERHADAP PERSYARATAN
IZIN TERBANG BAGI IBU HAMIL PADA MASKAPAI CITILINK DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh :

ABI ISTA KHALFANI KHANSA
NIT. 30622026

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



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

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 didepan Tim Penguji pada tanggal 25 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



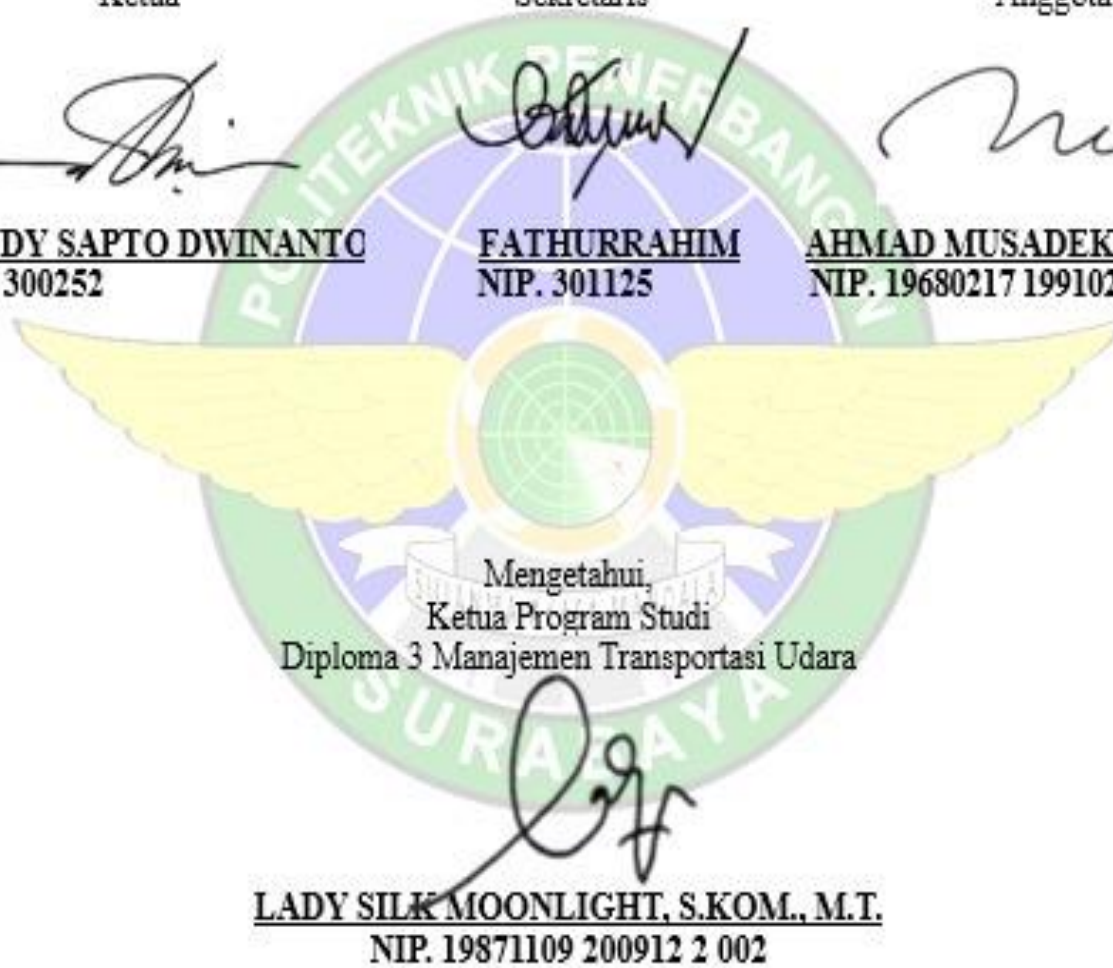
HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252



FATHURRAHIM
NIP. 301125



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



Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT) 2* yang telah dilaksanakan mulai tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Laporan *On the Job Training (OJT) 2* ini disusun berdasarkan pengalaman, pengamatan yang penulis peroleh selama menjalani *On the Job Training (OJT)* pada P.T. Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar sehingga penulis mengambil judul "Pentingnya Pemahaman Penumpang terhadap Persyaratan Izin Terbang Maskapai Citilink bagi Ibu Hamil di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugrah dan lindungan pada hamba-Nya;
2. Bapak Rodli Ali Fikri dan Siti Mutmainah selaku orang tua penulis;
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. Bapak Khaedir Pebrian, selaku Supervisor *On the Job Training Instructor (OJT)*;
6. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing *On the Job Training (OJT) 2* Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Seluruh pendamping kegiatan yang bertugas di P.T. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
9. Seluruh rekan-rekan *On the Job Training (OJT)* Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya atas kebersamaan dan kerjasamanya;

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

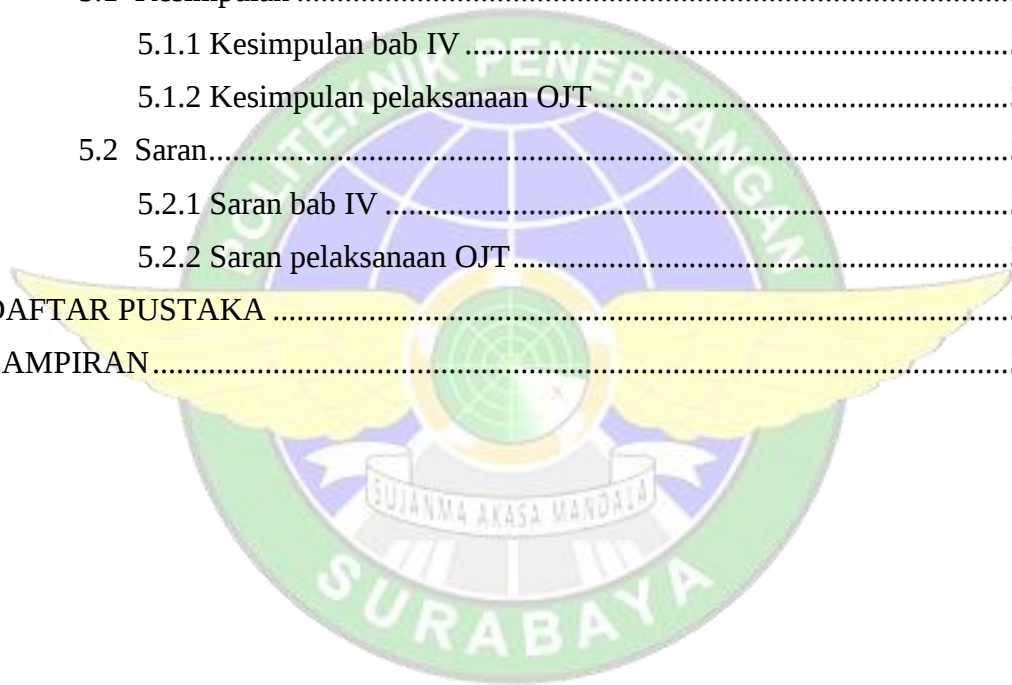
Denpasar, 04 Juli 2025


Abi Ista Khalfani Khansa
NIT. 30622026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On The Job Training (OJT)</i>	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	4
2.1 Sejarah Singkat P.T. Citilink Indonesia	4
2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
2.3 Data Umum P.T. Citilink Indonesia.....	8
2.3.1 Identitas P.T. Citilink Indonesia	8
2.3.2 Visi dan Misi P.T. Citilink Indonesia	8
2.3.3 Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia	9
2.4 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar.....	10
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab	10
2.6 Tata Kelola Perusahaan.....	16
2.6.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	17
2.6.2 Nilai dan Budaya Perusahaan	18
2.6.3 Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar.....	20
BAB III TINJAUAN TEORI	21
3.1 Bandar Udara	21
3.2 Maskapai Penerbangan.....	21
3.3 Penanganan Penumpang (<i>Passenger Handling</i>)	22
3.4 Penumpang.....	22
3.5 Penumpang Khusus	23
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	25

4.1	Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training (OJT)</i>	25
4.1.1	<i>Customer Service</i>	28
4.1.2	<i>Check-in Counter</i>	29
4.1.3	<i>Boarding Gate</i>	30
4.1.4	<i>Lost Luggage (Lost & Found)</i>	30
4.2	Jadwal.....	32
4.3	Permasalahan.....	32
4.4	Penyelesaian Masalah	33
BAB V PENUTUP.....		34
5.1	Kesimpulan	34
5.1.1	Kesimpulan bab IV	34
5.1.2	Kesimpulan pelaksanaan OJT.....	34
5.2	Saran.....	35
5.2.1	Saran bab IV	35
5.2.2	Saran pelaksanaan OJT	35
DAFTAR PUSTAKA		36
LAMPIRAN.....		37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pesawat Citilink.....	4
Gambar 2. 2 Logo P.T. Citilink Indonesia	9
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi P.T. Citilink Station Denpasar	10
Gambar 4. 1 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training.....	32



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia	8
Tabel 2. 4 Jadwal Keberangkatan	20
Tabel 2. 5 Jadwal Kedatangan	20
Tabel 4. 1 Aktivitas Taruna.....	25



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kampus Politeknik Penerbangan Surabaya atau Poltekbang Surabaya adalah perguruan tinggi kedinasan vokasi yang bernaung di bawah Kementerian Perhubungan RI. Sekolah kedinasan ini terletak di Jalan Jemur Andayani I No.73, Surabaya. Poltekbang Surabaya memiliki visi yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global. Sedangkan, misi dari Poltekbang Surabaya yaitu menyelenggarakan pendidikan di bidang penerbangan sesuai dengan standar dan didukung dengan prasarana dan sarana kompetensi baik nasional maupun internasional sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi penerbangan, sehingga dapat mencetak dan menciptakan sumber daya manusia yang prima, profesional, beretika dan berkarakter.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap program studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait. Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training* (OJT). Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

Dalam upaya mencetak sumber daya manusia berkompeten dan berpengalaman, Poltekbang Surabaya bekerja sama dengan perusahaan dan instansi penerbangan, salah satunya PT Citilink Indonesia di Bandar Udara

Internasional I Gusti Ngurah Rai. Melalui kerja sama ini, taruna berkesempatan untuk terjun langsung dalam operasional pelayanan penerbangan, sekaligus mengasah pengetahuan dan keterampilan mereka agar sesuai kebutuhan industri. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) 2 ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan yang dimulai pada tanggal 06 Mei 2025 dan berakhir pada tanggal 04 Juli 2025.

Selama melaksanakan OJT di Citilink, ditemukan permasalahan terkait kurangnya pemahaman penumpang, khususnya ibu hamil, terhadap persyaratan izin terbang. Ketidaktahuan ini terkadang terjadi saat proses *check-in* di *counter* maskapai, di mana beberapa ibu hamil belum sepenuhnya memahami ketentuan medis dan dokumen pendukung yang harus dilengkapi, seperti surat keterangan dokter dan batas usia kehamilan yang diperbolehkan terbang. Meskipun kasusnya jarang terjadi, kondisi ini tetap berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan dan bahkan penolakan izin terbang demi alasan keselamatan penerbangan. Situasi tersebut menjadi tantangan operasional sekaligus peluang belajar praktis bagi taruna dalam menangani dan mengedukasi penumpang secara efektif dan profesional. Dengan mempelajari permasalahan ini, taruna diharapkan mampu memberikan pelayanan lebih baik, meminimalisasi miskomunikasi, dan berkontribusi terhadap kelancaran operasional penerbangan sesuai standar keselamatan dan pelayanan yang ditetapkan. Dengan adanya kondisi tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul “PENTINGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP PERSYARATAN IZIN TERBANG MASKAPAI CITILINK BAGI IBU HAMIL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”.

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

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

1. Mengetahui kondisi lapangan, keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari tempat pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*;
2. Mengetahui permasalahan apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara dalam menyelesaikan masalah tersebut;
3. Meningkatkan produktifitas dalam bekerja serta membentuk sikap kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar;
4. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya;
5. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

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

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata di lingkungan industri penerbangan;
2. Mengembangkan keterampilan berpikir kritis, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan;
3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja profesional;
4. Membangun jaringan profesional yang dapat bermanfaat di masa depan;
5. Meningkatkan kesiapan dan kepercayaan diri dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan studinya.

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat P.T. Citilink Indonesia



Gambar 2. 1 Pesawat Citilink

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.

PT.Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC 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.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* "QG", ICAO *designation* "CTV" dan *call sign* "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di Bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience* (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan Bandar Udara Internasional yang terletak di sebelah selatan Pulau Bali, Indonesia. Secara administratif bandar udara ini terletak di Kecamatan Kuta, Badung, Bali berjarak sekitar 13 km dari Kota Denpasar. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara

Internasional Soekarno Hatta di Cengkareng serta berperan sebagai pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah dan timur.

Pada awalnya, Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (Departemen Pekerjaan Umum di era tersebut). Landasan pacu berupa *airstrip* sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di Desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan *airstrip* ini sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, bandara ini sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) atau *Royal Netherlands Indies Airways* mendarat secara rutin di *South Bali* atau Bali Selatan yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1942, *South Bali Airstrip* di bom oleh Tentara Jepang yang kemudian dikuasai untuk mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. *Airstrip* yang rusak akibat pengeboman kemudian diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan *Pear Still Plate* atau sistem plat baja. Lima tahun kemudian 1942-1947, *airstrip* mengalami perubahan panjang landas pacu menjadi 1.2 kilometer dari yang awalnya hanya sepanjang 700 meter. Setelah Perang Dunia II, bandar udara ini mengalami perbaikan dan pengembangan. Pada tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan *transceiver* kode morse.

Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia Kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landasan pacu ke arah barat yang semula sepanjang 1.2 km menjadi 2.7 km dengan overrun 2×100 meter. Proyek yang berlangsung pada tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses reklamasi pantai sejauh 1.5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari

Sungai Antosari-Tabanan. Seiring dengan selesainya *temporary terminal* dan *runway* pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan nama dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Bali *International Airport* Ngurah Rai) untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai yang merupakan seorang pahlawan nasional Bali yang gugur dalam perang melawan Belanda pada tahun 1946. Pada tahun 1963, bandar udara ini mengalami kerusakan akibat letusan Gunung Agung. Namun, perbaikan dilakukan dan bandar udara kembali beroperasi.

Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa katering, dan gedung serba guna.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah menerima berbagai penghargaan, termasuk dinobatkan sebagai Bandar Udara Terbaik di Dunia oleh *Airport Council Internasional* (ACI) pada tahun 2015. Hingga saat ini, bandar Udara ini melayani penerbangan domestik dan internasional, serta menjadi pusat transportasi vital bagi Pulau Bali.

2.3 Data Umum P.T. Citilink Indonesia

2.3.1 Identitas P.T. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Citilink Indonesia

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

2.3.2 Visi dan Misi P.T. Citilink Indonesia

1. VISI

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

2. MISI

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

2.3.3 Makna Logo dan Warna P.T. Citilink Indonesia

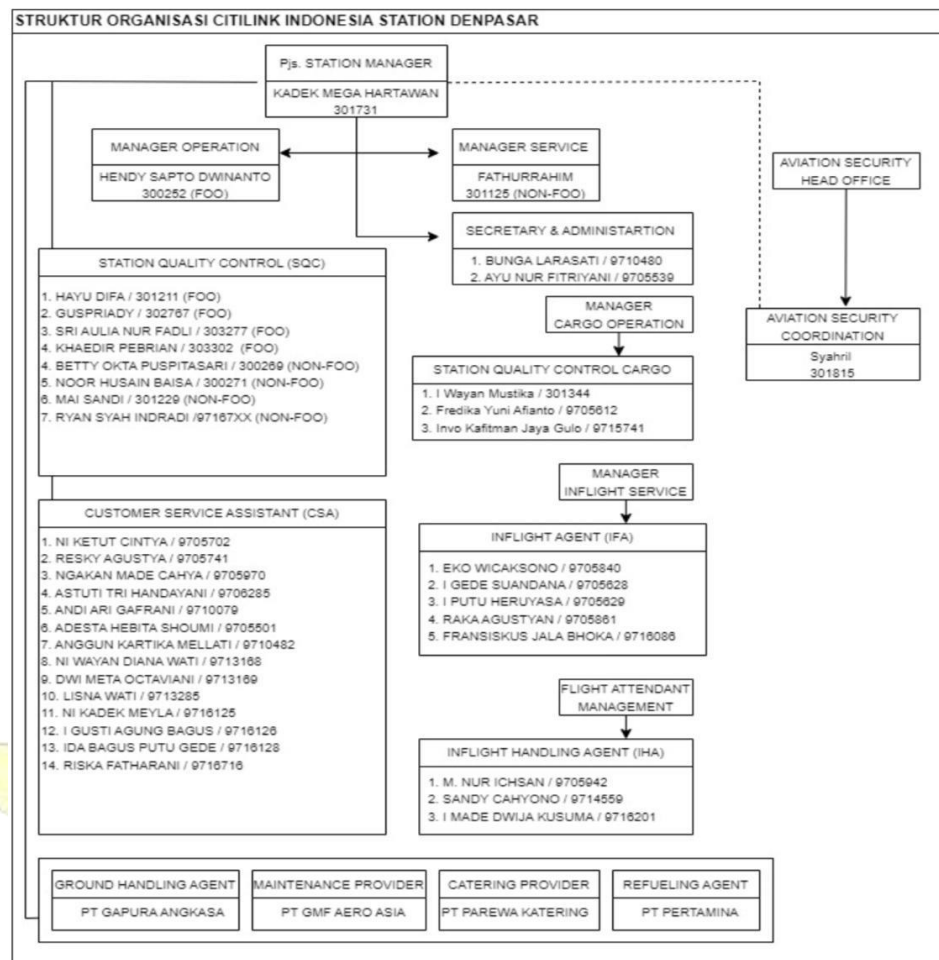
Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai symbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.



Gambar 2. 2 Logo P.T. Citilink Indonesia

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.

2.4 Struktur Organisasi P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi P.T. Citilink Station Denpasar

2.5 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Station Manager

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

Fungsi :

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

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

Tanggung Jawab:

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

2. Manager Operasi

Tugas dan tanggung jawab:

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

3. *Manager Service*

Manager Service maskapai bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh service operasi berjalan lancar dan efisien. Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab utama yang dimiliki oleh manager service maskapai:

- a. Mengawasi operasional harian layanan maskapai, termasuk penanganan bagasi, boarding, dan layanan dalam penerbangan.
- b. Mengkoordinasikan tim *ground handling*, pramugari, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional.
- c. Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan terbaik, mulai dari check-in hingga mereka tiba di tujuan.
- d. Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang dengan cepat dan efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
- e. Menjaga kepatuhan terhadap regulasi penerbangan nasional dan internasional.
- f. Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan profesional staf service untuk memastikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
- g. Mengelola dan menegosiasikan kontrak dengan vendor atau pihak ketiga untuk memastikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien.
- h. Mengembangkan dan menerapkan rencana respon darurat untuk situasi yang tidak terduga. Seperti penundaan penerbangan, bencana alam, dan insiden keamanan.

4. *Station Quality Control (SQC)*

Melakukan inspeksi rutin terhadap berbagai aspek operasional di station, termasuk check in, boarding, penanganan bagasi, dan layanan di gate.

5. *Flight Operation Officer (FOO)*

FOO akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab VP perencanaan operasi. Pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan.

Tugas dan tanggung Jawab:

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

pergeseran angin di ketinggian rendah, serta ketidakteraturan fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.

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

Customer Service Agent (CSA) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan perusahaan untuk mendukung kebutuhan pelanggan, baik sebelum maupun setelah mereka menggunakan produk atau jasa. Pelayanan ini mencakup beragam jenis interaksi, seperti menjawab pertanyaan, memberikan bantuan teknis, menangani keluhan, hingga menyampaikan informasi produk secara jelas dan akurat. Tujuan utama dari layanan pelanggan adalah memastikan pengalaman yang memuaskan sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan didukung secara optimal. Dalam setiap interaksi, peran *customer service* sangat vital untuk menjaga hubungan baik dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Selain harus mampu memberikan informasi secara komprehensif dan menyelesaikan permasalahan secara efektif, petugas *customer service* juga dituntut memiliki kemampuan komunikasi dan empati yang baik agar pelayanan yang diberikan lebih profesional dan responsif.

Tugas dan Tanggung Jawab:

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

2.6 Tata Kelola Perusahaan

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

Selain *assessment*, Perusahaan juga memastikan terlaksananya pengendalian gratifikasi dan juga sistem pelaporan *Whistleblowing System* (WBS) dengan menggunakan boks surat. Perangkat gratifikasi dan WBS merupakan bagian dari *soft structure* GCG yang dimiliki Perusahaan

mencakup Kode Etik, Board Manual, Piagam Komite dan sejumlah kebijakan lainnya. Perusahaan juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui online meeting pada 22 November 2021 atas rencana assessment tahun selanjutnya. Pertemuan online tersebut telah dihadiri oleh PIC masing-masing divisi.

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

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

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

2.6.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) P.T. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Perusahaan berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten sebagai mekanisme yang mendasari pelaksanaan bisnis Citilink. Penerapan

GCG di lingkup Perusahaan bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang berorientasi pada prinsip korporasi yang sehat, etis, bermartabat, serta patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tujuan-tujuan khusus penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dalam lingkup usaha Citilink antara lain sebagai berikut:

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

2.6.2 Nilai dan Budaya Perusahaan

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

1. Nilai Perusahaan BUMN secara Umum (AKHLAK)
 - a. Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
 - b. Kompeten, yaitu perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
 - c. Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
 - d. Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

- e. Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- f. Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerja sama yang sinergis.

2. Nilai Perusahaan Khusus Citilink

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

3. THE 3 PILLARS

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

The most Hassle Free Airline (For) our CX:

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

2.6.3 Jadwal Penerbangan P.T. Citilink Indonesia Station Denpasar

1. Jadwal Keberangkatan (*Departure*)

Tabel 2. 2 Jadwal Keberangkatan

No	Rute	Flight Number	STD/STA
1.	DPS-SUB	QG-661	06:55/06:55
2.	DPS-CGK	QG-663	07:30/08:25
3.	DPS-DIL	QG-500	09:30/12:20
4.	DPS-LOP	QG-1672	11:35/12:25
5.	DPS-CGK	QG-667	12:15/12:05
6.	DPS-LOP	QG-1670	14:25/15:15
7.	DPS-SUB	QG-699	14:30/14:35
8.	DPS-CGK	QG-685	14:50/15:50
9.	DPS-CGK	QG-683	15:35/16:35
10.	DPS-HLP	QG-195	16:00/16:50
11.	DPS-SUB	QG-669	17:15/17:25
12.	DPS-CGK	QG-687	19:05/20:05
13.	DPS-UPG	QG-342	21:00/22:20
14.	DPS-CGK	QG-9691	21:15/22:10
15.	DPS-SUB	QG-695	21:40/22:40
16.	DPS-CGK	QG-691	22:40/23:35
17.	DPS-PER	QG-554	23:00/02:50
18.	DPS-CGK	QG-689	23:25/00:20

2. Jadwal Kedatangan (*Arrival*)

Tabel 2. 3 Jadwal Kedatangan

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

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Di dalam UU RI Nomor 1 Tahun 2009, Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar Udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau pos. tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

Menurut UU RI Nomor 1 Tahun 2009, Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

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

3.2 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka memiliki armada pesawat terbang serta tim profesional di bidangnya masing-masing, seperti pilot, pramugari, *ground handling staff*, dan manajemen penerbangan. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda "*maatschappij*" yang berarti "perusahaan". Untuk menjadi maskapai penerbangan, perusahaan harus memiliki legalitas yang lengkap, memiliki izin dan sertifikasi yang sesuai, serta memiliki armada pesawat yang cukup. Mereka juga harus memenuhi syarat-syarat operasional yang ketat, seperti pemenuhan peraturan penerbangan dan

aturan keamanan udara. Dalam perjanjian pengangkutan udara, maskapai penerbangan berhak menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang dan berkewajiban untuk mengantarkan penumpang dengan selamat hingga tempat tujuan.

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

3.3 Penanganan Penumpang (*Passenger Handling*)

Passenger Handling atau penanganan penumpang adalah suatu tata cara atau proses dalam menangani atau melayani penumpang di suatu penerbangan mulai dari proses reservasi atau pemesanan tempat tempat hingga penumpang tiba di tempat tujuan.

3.4 Penumpang

Penumpang adalah pengguna jasa transportasi udara dari *departure* ke destinasi yang sudah memenuhi peraturan-peraturan di *airlines* yang menuntut keamanan, keselamatan, dan kenyamanan selama penerbangan. Pengertian lain dari penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus di angkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.

Penumpang terdiri dari 3 kategori, yaitu *Adult* (Dewasa), *Child* (Anak-anak), dan *Infant* (Bayi). Kategori penumpang dewasa adalah penumpang yang berusia 12 tahun ke atas, kategori penumpang anak-anak adalah penumpang yang berusia 2 tahun ke atas, dan di bawah umur 12 tahun, sedangkan kategori penumpang bayi adalah penumpang yang berusia di bawah 2 tahun. Penumpang terdiri dari 2 jenis, yaitu penumpang umum dan penumpang

husus. Penumpang umum adalah penumpang yang bisa berpergian sendiri tanpa memerlukan bantuan khusus. Sedangkan penumpang khusus adalah penumpang yang memerlukan perhatian khusus seperti VIP, CIP, *Wheel Chair Pax*, *Pregnant*, UM, *Infant* dan *Child*, *Stretcher Case*.

Dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang maka aspek keamanan, keselamatan dan keamanan, telah tersedia peraturan berskala Internasional (ICAO/IATA), Nasional (Undang-Undang /Peraturan Pemerintah/peraturan Menteri Perhubungan & Direktur Jenderal Perhubungan Udara serta peraturan lokal (internal peraturan badan usaha angkutan udara niaga).

3.5 Penumpang Khusus

Penumpang Khusus adalah penumpang angkutan udara yang memerlukan penanganan khusus seperti VIP, CIP, *Wheel Chair Pax*, *Pregnant*, UM, *Infant*, dan *Child*, *Stretcher Case*.

Penumpang VIP (*Very Important Person*) adalah penumpang yang kedudukannya atau jabatannya dalam suatu pemerintah menyebabkan penumpang tersebut harus mendapatkan penanganan secara khusus (dalam hal prioritas/istimewa). Contohnya yaitu kepala pemerintahan, Kepala Negara, Raja, Ratu, Presiden, Perdana Menteri, Menteri, Gubernur, Duta Besar Panglima Angkatan Bersenjata, kepala Kepolisian, ketua MPR/DPR dalam menjalankan tugas/dinas, dan sejenisnya.

Penumpang CIP adalah penumpang yang memiliki jabatan atau kedudukan di suatu perusahaan besar seperti Presiden Direktur, Direktur, Eksekutif Manager. Penanganan CIP pada dasarnya mengikuti pola penanganan VIP.

Penumpang *Wheel Chair Pax* adalah penumpang yang kondisi kesehatan atau keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau sebaliknya.

Penumpang wanita hamil (*Pregnant*) adalah penumpang wanita sedang dalam kondisi hamil yang melakukan perjalanan dari stasiun keberangkatan ke stasiun destinasi yang telah memenuhi persyaratan dan perijinan dari pihak

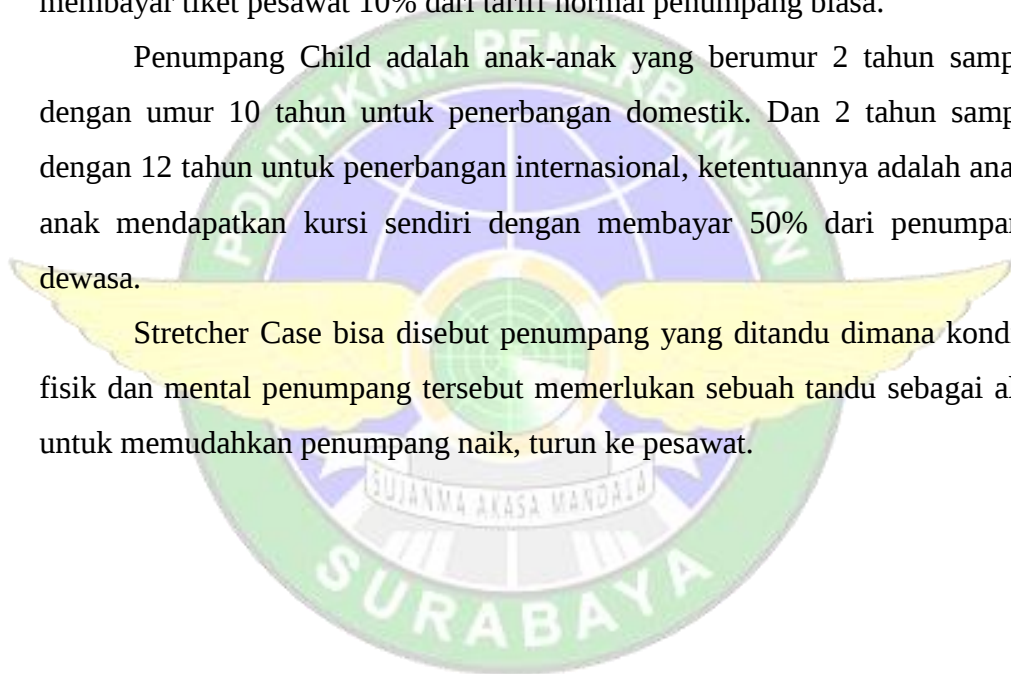
airlines dengan ketentuan maksimal usia kandungan 36 minggu. Untuk wanita hamil diusahakan tidak terbang terlalu lama, maksimal 4 jam. Bila perjalanan lebih dari 4 jam hendaknya di bagi dalam penerbangan lain dengan maksimal 4 jam sehingga tidak melelahkan dan membahayakan.

Penumpang UM (*Uncompanied Minor*) adalah penumpang anak-anak dengan usia 7 sampai 12 tahun yang berpergian sendiri tanpa didampingi oleh orang tuanya.

Penumpang Infant adalah penumpang bayi yang berumur 0-23 bulan. Penumpang bayi biasanya satu tempat duduk dengan ibunya (dipangku) dan membayar tiket pesawat 10% dari tariff normal penumpang biasa.

Penumpang Child adalah anak-anak yang berumur 2 tahun sampai dengan umur 10 tahun untuk penerbangan domestik. Dan 2 tahun sampai dengan 12 tahun untuk penerbangan internasional, ketentuannya adalah anak-anak mendapatkan kursi sendiri dengan membayar 50% dari penumpang dewasa.

Stretcher Case bisa disebut penumpang yang ditandu dimana kondisi fisik dan mental penumpang tersebut memerlukan sebuah tandu sebagai alat untuk memudahkan penumpang naik, turun ke pesawat.



BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*

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

Dalam melaksanakan *On The Job Training (OJT)* Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja pada P.T. Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Berikut merupakan wilayah kerja yang meliputi :

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

Berikut merupakan *logbook* aktivitas taruna selama melakukan kegiatan *On the Job Training (OJT)* PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai:

Tabel 4. 1 Aktivitas Taruna

Tanggal	Aktivitas
06-05-2025	Proses <i>screening</i> PAS bandara di kantor OTBAN Wilayah IV
07-05-2025	Pengambilan PAS bandara di kantor OTBAN Wilayah IV dan pembekalan materi <i>Aviation Security</i> via zoom
08-05-2025	Pembekalan materi <i>Safety Management System</i> via zoom dari P.T. Citilink <i>Station</i> Cengkareng
09-05-2025	Pembekalan materi <i>Basic Induet</i> via zoom
10-05-2025	Mempelajari proses <i>check-in</i> rute internasional Denpasar-Dili
11-05-2025	Mempelajari proses <i>boarding</i> penumpang rute internasional Denpasar-Dili

Tanggal	Aktivitas
12-05-2025	Libur
13-05-2025	Libur
14-05-2025	Mempelajari proses <i>check-in</i> pada rute domestic dan membantu proses <i>boarding</i> penumpang <i>delay</i>
15-05-2025	Mempelajari sistem <i>Lost Luggage</i>
16-05-2025	Mempelajari sistem <i>input</i> data jika terjadi <i>case</i> bagasi rusak
17-05-2025	Mempelajari sistem <i>boarding</i> pada komputer dan mempelajari pengisian <i>form</i>
18-05-2025	Mempelajari pengisian <i>form</i> seperti APB
19-05-2025	Mempelajari sistem <i>pre-flight</i> rute internasional Denpasar-Bali
20-05-2025	Libur
21-05-2025	Libur
22-05-2025	Mempelajari sistem pemesanan tiket di <i>Customer Service</i>
23-05-2025	Mempelajari perbedaan <i>seat green zone</i> dan <i>regular zone</i> di <i>Customer Service</i>
24-05-2025	Mempelajari <i>special pax</i> dan aturan tentang <i>special pax</i>
25-05-2025	Pengawasan proses <i>check-in</i> dan <i>boarding</i> penerbangan domestic
26-05-2025	Libur
27-05-2025	Libur
28-05-2025	Mempelajari sistem <i>Sky Speed</i> di unit <i>Customer Service</i>
29-05-2025	Pengawasan proses <i>boarding</i> penerbangan domestic
30-05-2025	Mempelajari sistem <i>Customer Service</i> mengenai pembelian tiket dan penanganan penumpang

Tanggal	Aktivitas
31-05-2025	Diskusi mengenai permasalahan untuk laporan OJT
01-06-2025	Libur
02-06-2025	Libur
03-06-2025	Melakukan <i>collect baggage</i> dan <i>input sistem fibag labag</i>
04-06-2025	Mempelajari sistem pelayanan di <i>Customer Service</i>
05-06-2025	Melaksanakan <i>duty</i> pada proses <i>boarding</i> penerbangan domestik
06-06-2025	Libur Hari Raya Idul Adha
07-06-2025	Melakukan <i>collect baggage</i> dan <i>input sistem fibag labag</i>
08-06-2025	Libur
09-06-2025	Mempelajari cara pelayanan <i>Customer Service</i> pada penumpang yang tertinggal pesawat
10-06-2025	Melakukan <i>sweeping</i> bagasi kabin penumpang rute domestik
11-06-2025	Melakukan <i>collect baggage</i> dan <i>input sistem fibag labag</i>
12-06-2025	Melaksanakan <i>duty</i> pada proses <i>boarding</i> rute domestik
13-06-2025	Libur
14-06-2025	Libur
15-06-2025	Pengawasan proses <i>check-in</i> rute domestik
16-06-2025	Melakukan <i>collect baggage</i> dan <i>input sistem fibag labag</i>
17-06-2025	Zoom pemberkasan polbit CPNS 2025
18-06-2025	Melakukan <i>sweeping</i> bagasi kabin penumpang rute domestik
19-06-2025	Libur

Tanggal	Aktivitas
20-06-2025	Libur
21-06-2025	Melakukan <i>duty</i> pada proses <i>boarding</i> penerbangan rute domestik
22-06-2025	Melakukan <i>collect baggage</i> dan <i>input</i> sistem <i>fibag labag</i>
23-06-2025	Melakukan <i>duty</i> pada proses <i>boarding</i> penerbangan rute domestik
24-06-2025	Pengawasan proses <i>check-in</i> rute domestik
25-06-2025	Libur
26-06-2025	Libur
27-06-2025	Melakukan <i>duty</i> pada proses <i>boarding</i> penerbangan rute domestik
28-06-2025	Melakukan <i>collect baggage</i> dan <i>input</i> sistem <i>fibag labag</i>
29-06-2025	Melakukan <i>duty</i> pada proses <i>boarding</i> penerbangan rute domestik
30-06-2025	Penutupan

4.1.1 Customer Service

Customer service (CS) adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para customer. Pelayanan merupakan suatu Tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam suatu perusahaan penerbangan pelayanan diberikan kepada penumpang dimulai sebelum berangkat sampai penumpang tiba ditempat tujuan. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan penerbangan terdiri dari tiga hal yang paling utama yaitu:

1. *Pre-flight Service*, yaitu pelayanan diberikan sebelum penumpang melakukan perjalanan seperti: pemesanan tempat, pemesanan letak tempat duduk, pemesanan jenis makanan special, pemesanan keperluan yang digunakan penumpang untuk menuju ke pesawat.
2. *In Flight Service*, yaitu pelayanan dalam menyambut dan menyajikan segala keperluan penumpang selama didalam pesawat.
3. *Post Flight Service*, yaitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang setelah sampai tujuan seperti: pengurusan bagasi, transfer ke penerbangan lanjutan, mengurus penumpang yang bagasinya tidak sampai atau rusak.

4.1.2 **Check-in Counter**

Check-in Counter bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (Loading Bagasi). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 20Kg. Petugas di check-in counter akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur sesuai rute penerbangan. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 Kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai *dangerous good*, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous good* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan

nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

4.1.3 **Boarding Gate**

Pertugas boarding gate mendata penumpang yang akan terbang atau akan 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*.

Dalam 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 ke dalam *system* dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

4.1.4 **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.

Salah satu contoh kasus, meskipun jarang terjadi, adalah adanya ibu hamil yang hendak melakukan *check-in* tanpa melengkapi surat keterangan medis sesuai ketentuan. Padahal, ibu hamil di atas usia kehamilan tertentu

wajib membawa surat izin terbang dari dokter dan melengkapi dokumen pernyataan dari maskapai demi memastikan keamanan dan keselamatan selama penerbangan.

Kejadian seperti ini, meski tidak sering terjadi, berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan dan memerlukan waktu tambahan dalam proses verifikasi di lapangan. Selain berpengaruh terhadap kelancaran operasional penerbangan, permasalahan tersebut juga berpengaruh pada kepuasan penumpang dan citra maskapai.

4.4 Penyelesaian Masalah

Solusi untuk mengatasi permasalahan ketika ibu hamil melakukan *check-in* tetapi belum melengkapi surat keterangan dokter maupun dokumen pernyataan, petugas di lapangan perlu segera mengarahkan penumpang untuk melengkapi persyaratan sesuai ketentuan. Berdasarkan peraturan, ibu hamil harus membuat pernyataan tanggung jawab terbatas yang menyatakan bahwa mereka memahami risiko terbang saat hamil dan menyetujui untuk melakukan perjalanan.

Dengan langkah tersebut, diharapkan ibu hamil tetap dapat melanjutkan penerbangan tanpa mengganggu kelancaran proses operasional di lapangan. Pendekatan ini juga turut menjamin terpenuhinya aspek keselamatan, sekaligus menjaga efisiensi pelayanan dan kenyamanan bagi seluruh penumpang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan bab IV

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa selama pelaksanaan *On the Job Training* di Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, terdapat permasalahan operasional berupa kurangnya pemahaman sebagian penumpang, khususnya ibu hamil, terhadap persyaratan izin terbang. Ketidaktahuan tersebut berpotensi menghambat kelancaran operasional dan memengaruhi kepuasan penumpang maupun citra maskapai. Oleh sebab itu, solusi yang dapat diterapkan adalah dengan memastikan petugas di lapangan secara sigap mengarahkan ibu hamil yang belum melengkapi dokumen untuk segera memenuhi persyaratan sesuai ketentuan. Berdasarkan aturan yang berlaku, ibu hamil wajib membuat surat pernyataan tanggung jawab terbatas yang menyatakan bahwa mereka memahami risiko medis selama penerbangan dan menyetujui untuk tetap melanjutkan perjalanan. Dengan langkah ini, ibu hamil tetap dapat mengikuti penerbangan tanpa menghambat jalannya operasional di bandara. Pendekatan ini tidak hanya menjaga kelancaran layanan, tetapi juga memastikan aspek keselamatan dan kenyamanan seluruh penumpang tetap terpenuhi.

5.1.2 Kesimpulan pelaksanaan OJT

Melalui program *On The Job Training* (OJT) penulis dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja serta mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT). Kegiatan *On The Job Training* (OJT) merupakan salah satu persyaratan untuk taruna / taruni memenuhi syarat untuk bisa menyelesaikan pendidikan di bangku kuliah, namun tidak hanya sebagai persyaratan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir saja.

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) juga menjadi gambaran penting untuk para taruna taruni sebagai bekal menghadapi dunia kerja yang sebenarnya, setelah mengikuti *On The Job Training* (OJT) selama kurang lebih 2 bulan para taruna taruni memiliki ilmu baru yang bisa dikembangkan menjadi keterampilan dan mampu membentuk etika bekerja yang baik dan benar serta menjadi bekal dan pengalaman yang nanti dapat berguna saat di dunia kerja yang sesungguhnya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran bab IV

1. Menyediakan lembar surat pernyataan tanggung jawab terbatas secara langsung di area *check-in*. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses administrasi bagi ibu hamil yang belum membawa dokumen persyaratan izin terbang, sehingga petugas dapat segera mengarahkan penumpang untuk mengisi dan menandatangani di tempat. Dengan cara ini, proses *check-in* dapat berlangsung lebih cepat tanpa mengganggu antrean penumpang lainnya serta tetap menjaga kelancaran operasional dan aspek keselamatan penerbangan.
2. Maskapai perlu memperkuat sosialisasi mengenai persyaratan izin terbang ibu hamil yang telah tercantum baik melalui *website* resmi, maupun e-mail pengingat saat pembelian tiket, sehingga penumpang lebih memahami ketentuan sebelum tiba di bandara.
3. Menyediakan poster, brosur, atau video edukasi di area *check-in* untuk mengingatkan penumpang agar melengkapi dokumen medis sebelum melanjutkan proses *check-in*, sehingga potensi permasalahan dapat ditekan.
4. Meningkatkan kembali sosialisasi, komunikasi, dan edukasi terhadap berbagai layanan dan fasilitas yang ada di Citilink.

5.2.2 Saran pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14 Aerodromes Vol 1: Aerodrome Design and Operations, Pub. L. No. 14, I (2018).
Pedoman Laporan OJT MTU (2024).
Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara
PM No. 35 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara (2021).
Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pub. L. No. 1 (2009).



LAMPIRAN

