

**PENTINGNYA EDUKASI PENUMPANG TERHADAP
PERSYARATAN IZIN TERBANG BAGI PENUMPANG SAKIT
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:

ALMAS GHINA MARZUQOH
NIT. 30622028

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

**PENTINGNYA EDUKASI PENUMPANG TERHADAP
PERSYARATAN IZIN TERBANG BAGI PENUMPANG SAKIT
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:

ALMAS GHINA MARZUQOH
NIT. 30622028

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENTINGNYA EDUKASI PENUMPANG TERHADAP PERSYARATAN IZIN
TERBANG BAGI PENUMPANG SAKIT PADA MASKAPAI CITILINK
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh :

ALMAS GHINA MARZUQOH
NIT. 30622028

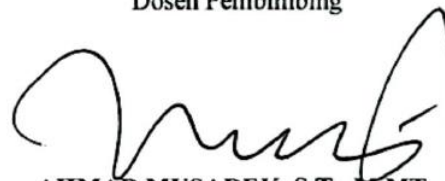
Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training*

Disetujui oleh:

Supervisor


KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.
NIP. 303302

Dosen Pembimbing


AHMAD MUSADEK, S.T., M.M.T.
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



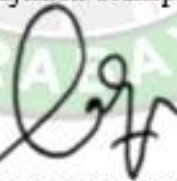
FATHURRAHIM
NIP. 301125



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 syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan judul “Pentingnya Edukasi Penumpang Terhadap Persyaratan Izin Terbang Bagi Penumpang Sakit Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai” tepat pada waktu yang telah ditentukan dengan lancar. Tidak lupa, penulis panjatkan sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena beliau adalah yang menuntun kita dari zaman jahiliyah menuju jalan yang terang benderang yaitu jalan yang dirahmati oleh Allah SWT dengan Ajaran Agama Islam.

Praktek kerja lapangan atau *On The Job Training* (OJT) ini adalah gambaran sesungguhnya mengenai kondisi kerja lapangan dan pengaplikasian langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah dipelajari baik didapatkan secara teori maupun dengan melaksanakan praktek.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan laporan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik, khususnya kepada:

1. Bapak Cecep Haryanto, S.P. dan Ibu Enik Sumarsih, S.Pd. selaku kedua orang tua, serta kakak tersayang Hamida Noer Hasna Aisyah, A.P.B.C. yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menimba ilmu di Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M. T. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Kadek Mega Hartawan selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia Station A-Class Denpasar.
6. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan serta selalu memberikan semangat dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini.
7. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training* (OJT) PT. Citilink Indonesia Station A-Class Denpasar.
8. Seluruh staf dan karyawan PT. Citilink Indonesia Station A-Class Denpasar yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan *On The Job*

Training (OJT) serta menyelesaikan laporan ini.

9. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah mendidik dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan.
10. Rekan-rekan taruna/i OJT PT.Citilink Indonesia Station A-Class Denpasar yang saling mendukung, menginspirasi dan menjadi penyemangat satu sama lain selama kegiatan *On The Job Training* berlangsung.
11. Sahabat, kerabat, dan keluarga besar Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 yang telah memberi semangat dan *advice* dalam menyelesaikan penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini.
12. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi kontribusi yang berarti serta bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis dan taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya, Aamiin.

Badung, 20 Mei 2025

Penyusun



Almas Ghina Marzuqoh

NIT. 3062208

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i>	
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia	4
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
2.3 Data Umum	7
2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia	7
2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	8
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia	9
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar	9
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab	10
BAB III TINJAUAN TEORI	
3.1 Pengertian Maskapai Penerbangan	16
3.2 Penumpang	17
3.3 Penumpang Sakit dalam Penerbangan	18
3.4 Regulasi dan Ketentuan Izin Terbang Penumpang Sakit	19
3.5 Pentingnya Edukasi dan Sosialisasi kepada Penumpang	19
3.6 Peran Petugas Terkait dalam Prosedur Medis	20
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	21
4.1.1 <i>Customer Service</i>	21
4.1.2 <i>Check in Counter</i>	22
4.1.3 <i>Boarding Gate</i>	24
4.1.4 <i>Baggage Service (Lost and Found)</i>	25
4.2 Jadwal Kegiatan <i>On the Job Training</i>	26
4.2.1 Tempat <i>On the Job Training</i> (OJT)	26
4.2.2 Waktu <i>On the Job Training</i> (OJT)	26
4.3 Permasalahab <i>On the Job Training</i>	32
4.4 Penyelesaian Masalah	32

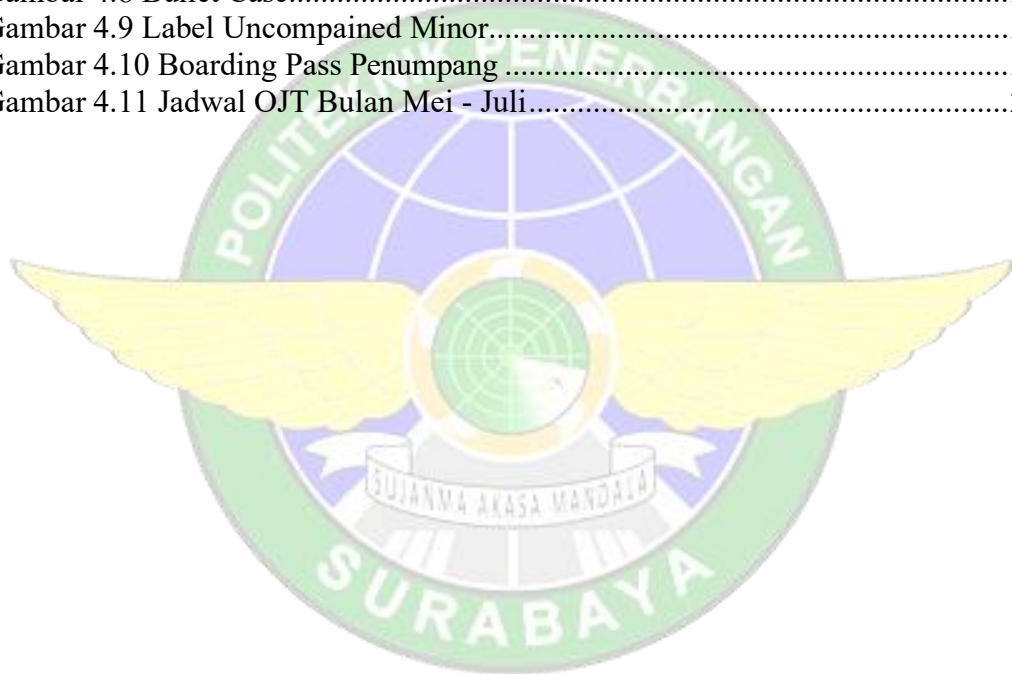
BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	34
5.1.1	Kesimpulan Terhadap Permasalahan.....	34
5.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	34
5.2	Saran	35
5.2.1	Saran Terhadap Permasalahan.....	35
5.2.2	Saran Terhadap Pelaksanaan OJT	35
DAFTAR PUSTAKA		36
LAMPIRAN		A-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai	5
Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink	9
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	9
Gambar 4.1 Label Door Side.....	23
Gambar 4.2 Label Transit.....	23
Gambar 4.3 Label Bagasi Grup	23
Gambar 4.4 Label Up	23
Gambar 4.5 Label Fragile.....	23
Gambar 4.6 Label Extra Baggage	23
Gambar 4.7 Label Bagasi Cabin.....	24
Gambar 4.8 Bullet Case.....	24
Gambar 4.9 Label Uncompained Minor.....	24
Gambar 4.10 Boarding Pass Penumpang	24
Gambar 4.11 Jadwal OJT Bulan Mei - Juli.....	27



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Label-Label Bagasi	23
Tabel 4.2 Uraian Kegiatan OJT	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar <i>On the Job Training</i>	A-1
Lampiran 2 Kegiatan OJT di Unit <i>Customer Service</i>	B-1
Lampiran 3 Kegiatan OJT di Unit <i>Check-in Counter</i>	B-1
Lampiran 4 Kegiatan OJT di Unit <i>Boarding Gate</i>	B-2
Lampiran 5 Kegiatan OJT di Unit <i>Baggage Service (Lost and Found)</i>	B-2



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini, penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandara – bandara di berbagai pulau.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tidak lepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen pengguna jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan non komersil. Penerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunaannya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut, pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Oleh karena itu, perlu adanya suatu upaya dan langkah – langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas, serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perhubungan yang memiliki tugas pokok dan tanggung jawab sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan penerbangan guna menghasilkan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang berkompetensi yaitu tenaga terampil yang siap pakai dalam dunia transportasi udara. Politeknik Penerbangan Surabaya terdiri dari berbagai program studi, salah satunya adalah Manajemen Transportasi Udara (MTU). Para peserta didik atau

taruna/i dibekali materi dan praktek di lapangan yang seluruhnya ditujukan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya kelak. Salah satu program kegiatan pendidikan di dalamnya adalah *On the Job Training (OJT)*.

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. 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 *On the Job Training (OJT)*, diharapkan nantinya 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 *On the Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara. *On the Job Training (OJT)* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna Manajemen Transportasi Udara sebagai *manager* yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja, taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

Pada saat pelaksanaan OJT, penulis menemukan adanya *case* atau permasalahan pada saat *service* atau pelayanan saat proses *boarding* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dimana terdeteksi adanya penumpang sakit dalam hal ini *infant* atau bayi yang terkena cacar namun orang tua nya tetap ingin untuk dapat terbang menggunakan maskapai citilink dan penumpang lansia yang sedang sakit namun tetap ingin terbang untuk keperluan berobat di Jakarta, namun keduanya harus melaporkan diri ke karantina dan menunggu hasil. Hal ini apabila tidak diperiksa kembali syarat izin terbang tersebut maka dapat

mengganggu kenyamanan bagi penumpang lain maupun awak pesawat bahkan mengganggu kelancaran penerbangan apabila terjadi hal-hal di luar kendali. Oleh karena itu, dalam penyusunan Laporan OJT ini, penulis tertarik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan mengambil judul “Pentingnya Edukasi Penumpang Terhadap Persyaratan Izin Terbang Bagi Penumpang Sakit Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

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

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*.
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On The Job Training*.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara Udara lokasi *On the Job Training*.

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

1. Membina hubungan yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dan lembaga instansi atau perusahaan yang terkait.
2. Untuk memberikan pengalaman serta wawasan kerja kepada taruna/i
3. Memberikan pengetahuan lapangan tentang fasilitas yang digunakan di dunia kerja.
4. Mencetak lulusan berketerampilan unggul dalam bersaing di dunia kerja setelah lulus nantinya.
5. Memberikan pemahaman tentang penerapan ilmu yang didapat pada dunia kerja nantinya.

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING*

2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari 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. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% 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, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, 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, Singapura, dan Australia.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan 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.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2.1 Bandara I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur.

Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaats (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas 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. Tahun 1935 sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij) atau Royal Netherlands Indies Airways mendarat secara rutin di South Bali (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1942, South Bali Airstrip dibom oleh Tentara Jepang, yang kemudian dikuasai untuk tempat mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. Airstrip yang rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan Pear Still Plate (sistem plat baja). Lima tahun berikutnya (1942– 1947), airstrip mengalami perubahan. Panjang landas pacu bertambah menjadi 1,2 km dari semula 700 meter. 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 landas pacu ke arah barat yang semula 1,2 km menjadi 2,7 km dengan overrun 2×100 meter. Proyek yang berlangsung tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapaninternasionalisasi 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 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 namadari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Bali International Airport Ngurah Rai). 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.

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 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”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 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 (low cost), 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.
Jumlah Pegawai Station Denpasar	48 Pegawai
Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A320-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500: 1 unit
Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB- HLP UPG-KJT-LBJ Rute Internasional: DPS-DIL

2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

1. Visi

“World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia.”, mempunyai arti menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Maskapai ini menginginkan karyawan yang sejahtera, dengan begitu karyawan Citilink dapat memberikan pelayanan terbaik dan nyaman kepada penumpang sehingga penumpang dapat merasa senang dan puas dalam hal pelayanan. Selain itu, maskapai Citilink juga menjadi *on time performance* no. 10 terbaik di dunia.

2. Misi

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

2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia

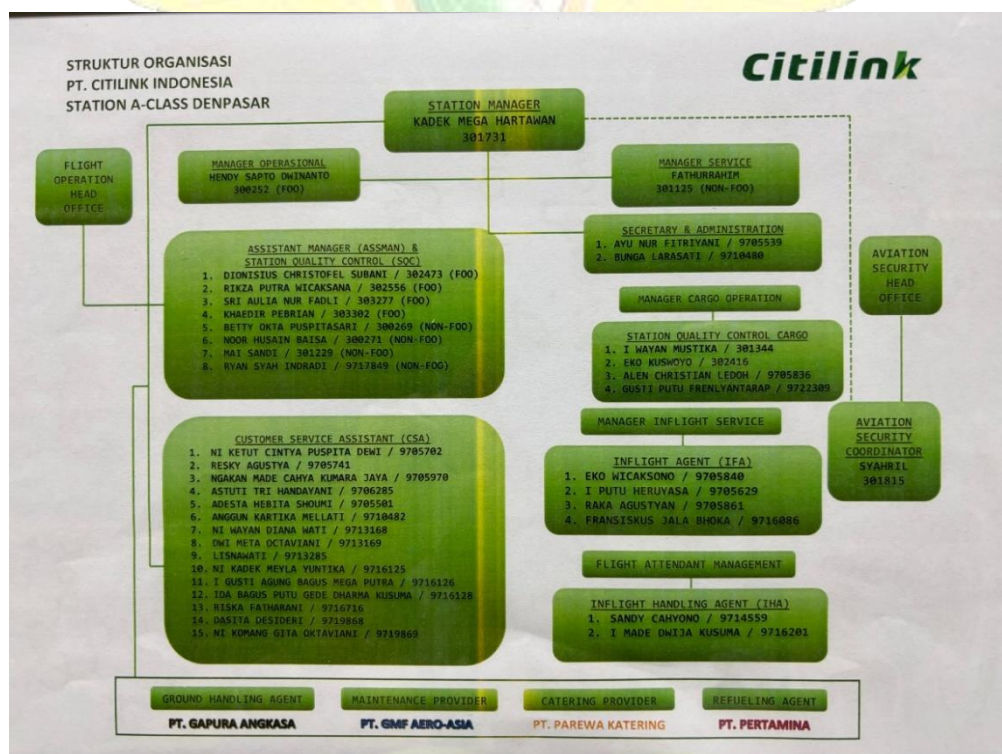


Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink

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

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

2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar

2.5 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Station Manager

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

Fungsi :

- a. 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:

- (1) Memastikan pelaksanaan semua operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute dan informasi serta situasi operasional.
- (2) Memastikan kepatuhan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, Safety Management System (SMS), dan manajemen resiko operasi penerbangan.
- (3) Untuk mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi
- (4) Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
- (5) Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan Supplement AIP.
- (6) Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan Manual Operasi.
- (7) Menerapkan standar strategi management resiko
- (8) Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.
- (9) Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan charter dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.

- (10) Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc, atau penilaian rute.
- (11) 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:

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

4. *Station Quality Control (SQC)*

- (1) 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:

- (1) Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu
- (2) Menyusun dan menandatangani *flight plan*
- (3) 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.
- (4) 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.
- (5) Memberikan dan menandatangani dispatch release dan flight plan kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
- (6) *Re-dispatch/re-release flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya
- (7) Merekomendasikan *delay* dan cancel apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional
- (8) 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.
- (9) Memberitahukan unit ATS yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil
- (10) 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.
- (11) Mematuhi ACL dan OPSPEC.

6. *Customer Service Agent*

Customer Service Agent atau sering disingkat CSA, adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada para pelanggan, baik sebelum maupun sesudah membeli produk atau layanan. Ini meliputi segala bentuk interaksi antara Citilink dan pelanggan, termasuk menanggapi pertanyaan, menyediakan bantuan teknis, menangani keluhan, atau memberikan informasi tentang produk atau layanan.

Inti dari customer service adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan. Dalam setiap interaksi dengan pelanggan, customer service memiliki peran yang penting dalam menjaga hubungan yang baik dan membangun kepercayaan. Mulai dari memberikan informasi produk yang jelas hingga menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efisien, tugas customer service sangatlah beragam dan membutuhkan keterampilan komunikasi dan empati yang tinggi.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- a. Menanggapi 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.

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Pengertian Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah berasal dari bahasa Belanda yakni “maatschappij” yang berarti “perusahaan”, sedangkan penerbangan memiliki arti yakni: satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Menurut R. S. Damardjati, maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (schedule service/regular flight) maupun yang tidak berjadwal (non schedule service). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota – kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa. Sedangkan menurut Widadi A. Suwarno, berpendapat bahwa maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara.

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 badan 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.

3.2 Penumpang

Dalam undang-undang pengangkutan dipakai istilah penumpang untuk pengangkutan orang tetapi rumusan mengenai penumpang secara umum tidak diatur dan dalam Undang-undang No.15 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tidak dijumpai rumusan pasal mengenai pengguna jasa. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, Taufik Soekarno berpendapat bahwa penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut. “Sedangkan menurut Zainal Amsah, pengertian penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api.

Pengertian penumpang diatas jika dikaitkan dengan penumpang angkutan udara, menurut Suherman E. Adi, menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Sedangkan “menurut Hartono H. Soeprapto, penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan, penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan. Dan berdasarkan draft convention September 1964 pernah dirumuskan tentang definisi penumpang di mana disebutkan bahwa penumpang adalah setiap orang yang diangkut dalam pesawat udara, kecuali orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara atau pramugari. Berikutnya “menurut Achmad Iskan penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan. Penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan.

Dari pengertian penumpang diatas dapat penulis simpulkan pengertian

penumpang angkutan udara adalah setiap orang yang diangkut menggunakan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban, dimana penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan atau terminal tujuan. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut.

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

Adapun jenis – jenis penumpang menurut Majid Probo adalah sebagai berikut.

1. Penumpang Biasa, yakni penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.
2. Penumpang Khusus, yakni penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status social ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan.

3.3 Penumpang Sakit dalam Penerbangan

Penumpang dengan kondisi medis tertentu, termasuk penyakit menular, memerlukan perhatian khusus dalam penerbangan. Penyakit menular adalah penyakit yang dapat ditularkan dari satu individu ke individu lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut WHO (2020), beberapa contoh penyakit menular yang dapat mempengaruhi kelayakan penumpang untuk terbang meliputi tuberkulosis aktif, influenza berat, cacar air, dan COVID-19. Penerbangan dalam keadaan sakit menular tanpa penanganan dan izin yang tepat dapat membahayakan keselamatan kesehatan penumpang lain serta awak pesawat.

Maskapai penerbangan seperti Citilink Indonesia menerapkan ketentuan khusus bagi penumpang yang mengalami kondisi medis tertentu. Salah satu kebijakan yang relevan adalah kewajiban melampirkan *Medical Information Form* (MEDIF) dan surat keterangan layak terbang dari dokter, terutama bagi penumpang dengan risiko penularan penyakit saat berada dalam pesawat tertutup dan

bertekanan tinggi. Hal ini sesuai dengan standar ICAO Annex 9 dan IATA Medical Manual.

3.4 Regulasi dan Ketentuan Izin Terbang Penumpang Sakit

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga berjadwal dalam negeri, serta PM 30 Tahun 2021, mengatur bahwa maskapai wajib menolak penumpang yang tidak layak terbang demi keselamatan bersama, kecuali jika disertai dokumen resmi yang menyatakan penumpang dalam kondisi stabil dan tidak berisiko menular. Maskapai memiliki hak untuk meminta Formulir Indemnitas atau pernyataan tertulis dari penumpang atau pendamping yang menyatakan memahami dan menerima risiko yang mungkin timbul.

Di sisi lain, Citilink Indonesia secara internal mengatur bahwa surat keterangan medis hanya berlaku selama 7 hari sejak tanggal penerbitan. Untuk kasus penyakit menular atau yang tergolong *incapacitated passenger*, maskapai dapat melakukan penolakan jika penumpang tidak dapat menunjukkan kelayakan terbang atau tidak mengikuti prosedur yang ditentukan.

3.5 Pentingnya Edukasi dan Sosialisasi kepada Penumpang

Masih banyak masyarakat yang belum memahami adanya prosedur dan persyaratan terbang bagi penumpang dengan kondisi medis tertentu. Minimnya informasi yang disampaikan kepada penumpang dapat menyebabkan ketidaksesuaian saat proses check-in, boarding, bahkan pembatalan penerbangan secara sepihak oleh pihak maskapai. Oleh karena itu, edukasi dan penyuluhan sangat penting dilakukan oleh pihak maskapai dan ground handling agar penumpang mendapatkan informasi sejak awal pemesanan tiket maupun saat tiba di bandara.

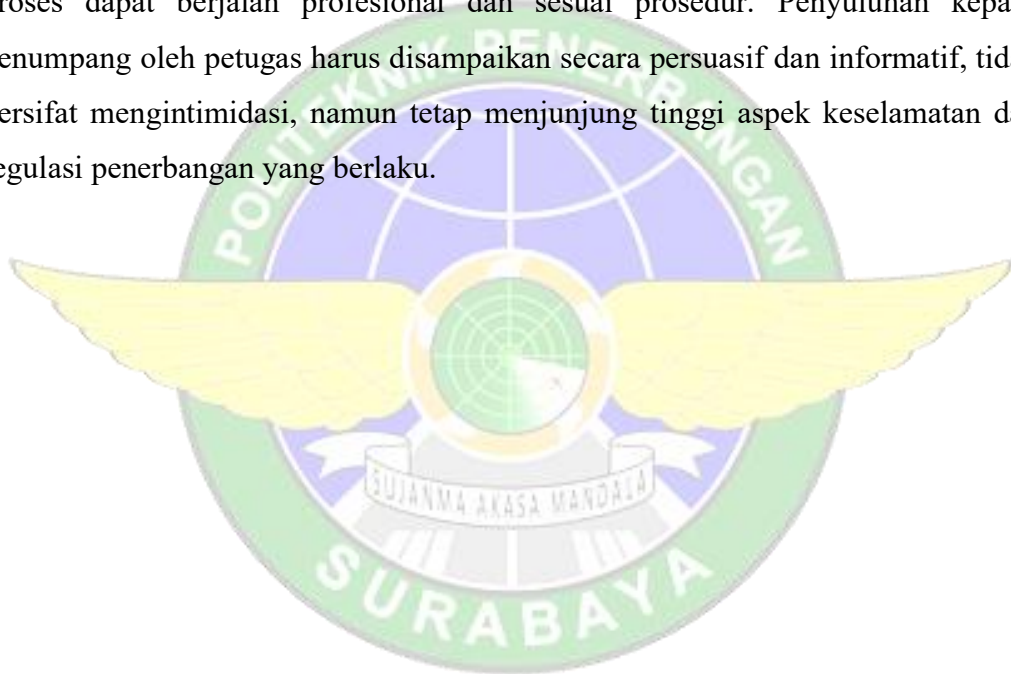
Adapun metode edukasi yang dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti:

1. Leaflet dan brosur pada *check-in counter*
2. Informasi pada *website* resmi maskapai
3. Penyampaian lisan oleh *customer service agent*

4. Penempatan papan pengumuman interaktif di bandara.

3.6 Peran Petugas Terkait dalam Prosedur Medis

Petugas *ground handling* dan *customer service* memiliki peran krusial dalam menyampaikan informasi dan memastikan bahwa penumpang yang sakit menular mengikuti prosedur yang berlaku. Mereka menjadi garda terdepan dalam mengidentifikasi adanya risiko penularan serta melakukan koordinasi dengan tim medis maskapai. Pelatihan berkelanjutan terkait penanganan penumpang dengan kebutuhan khusus (*special attention passenger*) sangat diperlukan agar seluruh proses dapat berjalan profesional dan sesuai prosedur. Penyuluhan kepada penumpang oleh petugas harus disampaikan secara persuasif dan informatif, tidak bersifat mengintimidasi, namun tetap menjunjung tinggi aspek keselamatan dan regulasi penerbangan yang berlaku.



BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) kedua ini, Taruna/i atau Mahasiswa/i Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berikut merupakan bagian unit kerja meliputi :

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

4.1.1 *Customer Service*

Customer service memiliki peran penting dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan penumpang selama berada di bandara. Tugas utama mereka adalah menangani berbagai permasalahan penumpang yang berkaitan dengan perjalanan udara, mulai dari kendala teknis terkait tiket hingga perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*). Selain itu, petugas *Customer Service* juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan khusus kepada penumpang dengan status prioritas, seperti CIP (*Commercially Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very Very Important Person*). Penanganan terhadap penumpang dengan status ini dilakukan secara lebih personal dan profesional, termasuk penyediaan layanan pendampingan, area tunggu khusus (*lounge*), serta pengaturan keberangkatan dan kedatangan yang lebih nyaman dan efisien.

Di samping itu, petugas *Customer Service* Citilink juga menangani proses pembatalan tiket dan pengajuan pengembalian dana (*refund*) sesuai dengan ketentuan dan kebijakan yang berlaku di maskapai. Proses ini memerlukan pengecekan data penumpang, nomor tiket, dan alasan pembatalan, serta memastikan bahwa permintaan *refund* dilakukan sesuai syarat dan ketentuan tarif

yang dibeli, apakah termasuk tiket *refundable* atau *non-refundable*. Petugas juga memberikan informasi tambahan terkait kebijakan Citilink, seperti biaya pembatalan, batas waktu pengajuan *refund*, serta opsi lain seperti pengalihan jadwal (*rebooking*) atau pengubahan rute (*reroute*), jika memungkinkan.

4.1.2 Check in Counter

Pada *check-in counter*, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang merupakan salah satu tahapan awal dalam proses keberangkatan yang dilakukan di bandara. Proses ini mencakup beberapa proses, yaitu sebagai berikut :

1. Pengecekan identitas penumpang
2. Pemilihan dan penempatan tempat duduk
3. Penanganan permintaan khusus penumpang
4. Pelaporan dan penanganan bagasi (*checked baggage*)
5. Penerbitan *boarding pass*

Setiap penumpang akan mendapatkan free baggage sebesar 15 kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, penumpang hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas *check-in counter* akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat free bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines.

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

Adapun beberapa jenis label dan tag dari petugas *check in-counter* yang dilekatkan pada bagasi penumpang yaitu:

Tabel 4.1 Label-Label Bagasi

No	Gambar	Nama Label
1.	 Gambar 4.1 Label Door Side	Door Side (priority baggage)
2.	 Gambar 4.2 Label Transit	Transit
3.	 Gambar 4.3 Label Bagasi Grup	Claim Tag Bagasi Grup
4.	 Gambar 4.4 Label Up	Up
5.	 Gambar 4.5 Label Fragile	Fragile
6.	 Gambar 4.6 Label Extra Baggage	Extra baggage

7.	 Gambar 4.7 Label Bagasi Cabin	Cabin Baggage
8.	 Gambar 4.8 Bullet Case	Bullet Case
9.	 Gambar 4.9 Label Uncompained Minor	Uncompained Minor
10.	 Gambar 4.10 Boarding Pass Penumpang	Boarding Pass Penumpang

4.1.3 Boarding Gate

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

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

tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui.

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

Sebelum melaksanakan *boarding* atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen diantaranya, yaitu:

1. *Activity checklist*
2. APB (*Actual Passenger On Board*)
3. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan *wheelchair*, *Uncompained Minor* (UM), penumpang yang sakit, maupun ibu hamil.
4. Manifest penumpang
5. *Ramp activity* dari petugas yang berada di ramp
6. *Barcode claim tag sweeping baggage* penumpang

4.1.4 *Baggage Service (Lost and Found)*

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

Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi

penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit baggage service kemudian mengisi PIR (Property Irregularity Report) dan menunjukkan boarding pass serta KTP atau kartu identitas. Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airline akan melakukan pencarian tracing. Setelah bagasi ditemukan airline bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airline sendiri.

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

4.2 Jadwal Kegiatan *On the Job Training*

4.2.1 Tempat *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang beralamatkan di Jl. I Gusti Ngurah Rai Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali.

4.2.2 Waktu *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan selama 2 Bulan yang terhitung sejak 06 Mei 2025 sampai 04 Juli 2025. Dalam melaksanakan OJT, taruna/i terbagi dalam beberapa kelompok dan shift, yaitu seperti berikut :

Gambar 4.11 Jadwal *On the Job Training*

NO	NAMA	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	MEI
1	EFFITA DHISTYARA	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
2	NI LUH PUTU PRAMESTHI	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
3	PASKALIS MONOKA AWUNIM	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
4	YOSHUA AGUNG PARHUSIP	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
5	TJOKORDA DARMA PUTRA A K	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
6	GILANG RAMADHAN	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	
1	ALMAS GHINA MARZUQOH	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	
2	FELICIA WINY JUVENTA	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	
3	ABI ISTA KHALFANI KHANSA	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	
4	DANDY AUZAN FIRDAUS	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	
5	FAISHAL ZAIDAN TIFTAZANI	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	
6	FITRA FAHRIZAL DAVI	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	
1	PUTU RISTA RATNA SARI	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	
2	SONNNA REZCKY E. TAMBA	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	
3	ADAMAKNA SEPTIA M.	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	
4	I MADE DENY TARUKAN	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	
5	I WAYAN SATYA PRAMUDITYA	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	
1	LUH GEDE SRI MAHARANI	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	
2	NI LUH SILVIA SULISTYAWATI	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	
3	ADELA KISMATUR RIZKY	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	
4	FERRY ARDIANSAH SULISTYO	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	
5	ADRISTA YAFRI AGRAPANA	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	
6	IDA BAGUS GEDE J. M.	L	L	M	M	S	S	P	P	L	L	M	M	S	S	

KET :

PAGI : 05.00 - 13.00 WITA

NO	NAMA	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	JULI																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
1	ALMAS GHINA MARZUQOH	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P

Adapun uraian dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) pada masing-masing unit kerjanya, sebagai berikut :

Tabel 4.2 Uraian Kegiatan *On the Job Training*

No	Tanggal	Unit	Kegiatan
1.	06/05/2025	-	Proses screening PAS Bandara di Kantor Otoritas Bandara Wilayah IV Bali.
2.	07/05/2025	-	Pengambilan PAS Bandara di Kantor Otoritas Bandara Wilayah IV Bali, Pembekalan materi <i>Aviation Security</i> via <i>virtual classroom</i> oleh

			pemateri dari Citilink Cengkareng.
3.	08/05/2025	-	Pembekalan materi <i>Safety Management System</i> via <i>virtual classroom</i> oleh pemateri dari Citilink Cengkareng.
4.	09/05/2025	<i>Boarding Gate</i>	Pembekalan materi <i>Basic Induct</i> via <i>virtual classroom</i> oleh pemateri dari Citilink Cengkareng, kemudian setelah zoom selesai melaksanakan <i>sweeping bagasi</i> pada saat penumpang <i>boarding</i> .
5.	10/05/2025	<i>Check-in Counter</i>	Mempelajari proses <i>check-in</i> rute internasional DPS – Dili, dengan adanya <i>swipe passport</i> saat penumpang lapor diri ke <i>check-in counter</i>
6.	11/05/2025	<i>Boarding Gate</i>	Melaksanakan dinas pada proses <i>boarding</i> penumpang rute internasional DPS-Dili di Gate 1B
7.	12/05/2025	-	Libur dinas
8.	13/05/2025	-	Libur dinas
9.	14/05/2025	<i>Check-in Counter, Boarding Gate</i>	Melaksanakan dinas saat proses <i>check-in</i> pada <i>flight domestic</i> , kemudian di malam harinya ikut serta membantu proses <i>boarding</i> penumpang terdampak <i>delay</i> rute DPS – UPG.
10.	15/05/2025	<i>Baggage Service</i>	Melaksanakan <i>collect baggage</i> , kemudian input data <i>first baggage</i> dan <i>last baggage</i> pada sistem komputer. Setelah itu, melaksanakan <i>Aircraft Security Check</i> bersama petugas ASO Citilink.
11.	16/05/2025	<i>Baggage Service</i>	Mempelajari sistem input data apabila terjadi <i>case</i> atau permasalahan bagasi tercatat milik penumpang yang rusak.
12.	17/05/2025	<i>Boarding Gate</i>	Mempelajari sistem <i>boarding</i> pada komputer dan cara pengisian form kelengkapan seperti

			<i>Actual Passenger on Board (APB).</i>
13.	18/05/2025	<i>Flight Operation</i>	Mempelajari sistem kerja di unit <i>Flight Operation</i> (FLOP) bersama SQC.
14.	19/05/2025	<i>Check-in counter</i>	Mempelajari sistem <i>pre-flight</i> rute internasional DPS – Dili, monitoring proses <i>check-in</i> penumpang rute domestik.
15.	20/05/2025	-	Libur dinas
16.	21/05/2025	<i>Customer service, Baggage service</i>	Mempelajari sistem pelayanan pada unit <i>customer service</i> , kemudian melaksanakan <i>collect baggage</i> pada unit <i>baggage service</i> .
17.	22/05/2025	<i>Check-in Counter</i>	Melaksanakan dinas pada proses <i>check-in</i> penumpang (group).
18.	23/05/2025	-	Libur dinas
19.	24/05/2025	<i>Boarding Gate</i>	Melaksanakan <i>sweeping</i> bagasi kabin penumpang pada saat <i>boarding</i> .
20.	25/05/2025	<i>Check-in Counter, Boarding Gate</i>	Mempelajari sistematika dari proses <i>check-in</i> penumpang hingga proses <i>boarding</i> penumpang rute internasional DPS – Dili.
21.	26/05/2025	-	Libur dinas
22.	27/05/2025	-	Libur dinas
23.	28/05/2025	<i>Boarding Gate</i>	Melaksanakan duty di <i>boarding gate</i> dengan mempelajari sistem <i>boarding</i> penumpang.
24.	29/05/2025	<i>Check-in Counter</i>	Membantu <i>labelling</i> bagasi tercatat penumpang yang melapor diri ke <i>check-in counter</i> .
25.	30/05/2025	<i>Boarding Gate</i>	Melaksanakan <i>sweeping</i> bagasi kabin penumpang saat proses <i>boarding</i> .
26.	31/05/2025	<i>Flight Operation</i>	Diskusi bersama <i>Station Quality Control (SQC)</i> di ruang FLOP mengenai studi kasus

			permasalahan OJT dan solusi melalui FAQ Citilink.
27.	01/06/2025	-	Libur dinas
28.	02/06/2025	-	Libur dinas
29.	03/06/2025	<i>Baggage Service</i>	Melaksanakan <i>collect baggage</i> dan meng-input <i>first baggage - last baggage</i> pada sistem komputer.
30.	04/06/2025	<i>Flight Operation</i>	Meng-input <i>General Declaration flight international</i> rute DPS – Dili pada sistem komputer yang telah tersedia.
31.	05/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Melaksanakan duty pada saat proses <i>boarding</i> penumpang rute internasional DPS – Dili.
32.	06/06/2025	-	Libur Hari Raya Idul Adha
33.	07/06/2025	<i>Customer Service, Boarding Gate</i>	Mempelajari sistem pelayanan <i>customer service</i> pada penumpang yang tertinggal pesawat, kemudian berganti ke <i>gate</i> untuk <i>sweeping</i> bagasi kabin penumpang saat <i>boarding</i> .
34.	08/06/2025	-	Libur Dinas
35.	09/06/2025	<i>Baggage Service</i>	Melaksanakan <i>collect baggage</i> dan membantu menangani penumpang yang belum ditemukan bagasi tercatatnya.
36.	10/06/2025	<i>Baggage Service</i>	Melaksanakan <i>collect baggage</i> untuk memastikan kepemilikan bagasi tercatat.
37.	11/06/2025	-	Libur dinas
38.	12/06/2025	<i>Meeting Room</i>	Bimbingan OJT via zoom dengan dosen pembimbing Bapak Ahmad Musadek.
39.	13/06/2025	-	Libur dinas
40.	14/06/2025	-	Libur dinas
41.	15/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang dan membantu penyaluran kompensasi snack, air

			mineral serta nasi kepada penumpang <i>delay</i> .
42.	16/06/2025	<i>Check-in Counter</i>	Monitoring proses <i>check-in</i> penumpang rute penerbangan domestik.
43.	17/06/2025	-	Zoom pengarahan pemberkasan Polbit CPNS 2025 dari BPSDMP.
44.	8/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>sweeping</i> bagasi kabin penumpang saat <i>boarding</i> .
45.	19/06/2025	-	Libur dinas
46.	20/06/2025	-	Libur Dinas
47.	21/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang dan membagikan SOG (<i>Snack On Ground</i>) kompensasi <i>delay</i> kepada penumpang.
48.	22/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute domestik
49.	23/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute domestik
50.	24/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute domestik
51.	25/06/2025	-	Libur dinas
52.	26/06/2025	-	Libur dinas
53.	27/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute domestik
54.	28/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute domestik
55.	29/06/2025	<i>Boarding Gate</i>	Monitoring proses <i>boarding</i> penumpang rute internasional
56.	30/06/2025	-	Zoom penutupan <i>On The Job Training</i> bersama prodi dan perwakilan <i>Supervisor OJT</i>

4.3 Permasalahab *On the Job Training*

Selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Station A-Class Denpasar, penulis masih menemukan beberapa masalah yang dapat mengganggu kenyamanan maupun keselamatan penerbangan. Pada saat *on duty* hari Rabu, 14 Mei 2025, penulis menemukan adanya *case* atau permasalahan pada proses *boarding* penumpang *delay* rute Denpasar (DPS) - Ujung Pandang (UPG) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dimana terdektesi adanya penumpang sakit dalam hal ini *infant* atau bayi yang terkena cacar namun orang tua dari *infant* tersebut tetap ingin untuk dapat terbang menggunakan maskapai Citilink. Selain itu, terdapat permasalahan lain mengenai penumpang lansia dalam hal ini seorang bapak yang sedang sakit namun tetap ingin terbang untuk keperluan berobat di Jakarta. Namun, keduanya harus melaporkan diri ke karantina dan menunggu hasil pemeriksaan lebih lanjut. Hal ini apabila tidak diperiksa kembali syarat izin terbang tersebut maka dapat mengganggu kenyamanan bagi penumpang lain maupun awak pesawat bahkan mengganggu kelancaran penerbangan apabila terjadi hal-hal di luar kendali.

4.4 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan yang ada, dapat dilakukan penyelesaian masalah yaitu berdasarkan peraturan yang diberlakukan oleh PT. Citilink Indonesia bahwa jika penumpang memiliki penyakit yang berpotensi menular selama penerbangan, diperlukan surat keterangan medis dan harus menyatakan bahwa kondisi penumpang tidak akan menularkan ke penumpang lain selama penerbangan normal. Jika berpotensi menular selama penerbangan, tetapi hal ini dapat dicegah jika kondisi atau tindakan pencegahan tertentu diterapkan, sertifikat harus menjelaskan kondisi atau tindakan pencegahan tersebut. Dalam hal demikian, Citilink akan melakukan upaya yang wajar untuk melakukan tindakan tersebut, apabila Citilink tidak dapat melakukan hal tersebut, maka penumpang tidak diperkenankan untuk melakukan perjalanan. Surat keterangan kesehatan dalam keadaan penyakit menular harus tertanggal dalam waktu 7 hari dari tanggal keberangkatan penerbangan.

Dalam hal ini, maskapai Citilink menyediakan kebijakan *refund* tiket bagi

penumpang tersebut dengan ketentuan yang telah berlaku. Berdasarkan FAQ Citilink, Citilink Indonesia berhak untuk menolak mengangkut atau membatalkan reservasi penumpang apabila :

1. Membahayakan
2. Mengganggu
3. Tidak mampu perjalanan sendiri
4. Mengidap penyakit menular
5. Mabuk
6. Membutuhkan bantuan berlebih dan tidak masuk akal

Adapun langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu pertama, memberikan edukasi dengan komunikasi langsung petugas *ground handling* kepada penumpang. Kedua, petugas *ground handling* berkoordinasi dengan pihak karantina untuk menindaklanjuti mengenai surat izin layak terbang. Ketiga, penumpang yang terindikasi sakit tersebut melapor ke karantina, melakukan pemeriksaan, serta menunggu hasil. Langkah terakhir, setelah didapatkan hasil dari pihak karantina, maka penumpang diharap berkoordinasi kembali dengan pihak maskapai untuk mengonfirmasi perihal *refund* tiket dari penumpang sakit tersebut.

Selain itu, penulis memberikan solusi yakni dengan cara edukasi persyaratan izin terbang kepada penumpang melalui *broadcasting* di sosial media salah satunya melalui instagram sehingga para pengguna jasa atau calon penumpang nantinya dapat memahami dan mempersiapkan lebih baik mengenai persyaratan izin terbang tersebut. Hal ini dikarenakan masih kurangnya penumpang yang belum memahami mengenai sistem atau kebijakan yang telah tersedia pada *platform* website Citilink. Sehingga dengan adanya *broadcasting* ini merupakan strategi awal untuk penyampaian mengenai persyaratan izin terbang yang diberlakukan oleh suatu maskapai yang harus diperhatikan sebelum penumpang tersebut dapat terbang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) taruna/i banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/i juga menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan pada bab sebelumnya. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah tersebut bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut. Dari masalah yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa perlunya koordinasi antara penumpang dengan pihak maskapai serta petugas terkait dalam hal ini karantina.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan OJT ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On The Job Training*

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna/i 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.

On the Job Training merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, di samping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

Kami sudah sangat terbantu dengan adanya kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini. Personel di PT. Citilink Indonesia Station A-Class Denpasar sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan *On The Job*

Training (OJT) dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya, sehingga kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT). Para Pegawai dan Staff sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari tentang kegiatan service dan operasional di maskapai penerbangan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan pada bab sebelumnya adalah:

1. Dilakukan konfirmasi ulang kepada penumpang oleh petugas pasasi Citilink dalam hal ini Gapura saat dilakukan proses *check-in* penumpang yang terdeteksi tidak memenuhi persyaratan izin terbang.
2. Dilakukan pemeriksaan secara ketat oleh petugas pasasi Citilink dalam hal ini Gapura dimana berkoordinasi dengan pihak karantina apabila penumpang tersebut mengalami indikasi sakit dan tidak layak untuk terbang, sehingga penerbangan tetap dapat berjalan efektif dan efisien baik di *ground* maupun nantinya di udara.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Saran yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Station A-Class Denpasar, yaitu penulis menyarankan agar adanya persetujuan untuk lebih mengenal operasional pesawat di area Apron dan juga mengetahui proses briefing antara pilot dan FOO di dalam *cockpit* sebagai proses praktek pengetahuan yang telah kami dapatkan selama di kampus. Sehingga wawasan dan pengalaman dapat lebih luas untuk mempelajari dunia kerja yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman *On the Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Tinjauan Perusahaan Penerbangan*. In 9789794082300 9794082309 (Ed.), F.X Widadi, A. S. (2001). *Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang*. 07.
- Horonjeff & McKelvey. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara. International Civil Aviation Organization*. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodromes - Volume I Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July).
- IATA Medical Manual*. Pedoman Bagi Maskapai terkait Penanganan Medis di Penerbangan Komersial.
- ICAO Annex 9 tentang *Facilitation*. Panduan tentang Pelayanan Penumpang Berkebutuhan Khusus.
- Kementerian Perhubungan. (2021). Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- Menteri Perhubungan. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 21 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1999). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara* (Issue 2017). Pemerintah Indonesia.(2014).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 32 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (pp. 1–24).
- PM 33 Tahun 2021. (2021). Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara.
- PM 185 Tahun 2015. (2015). Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Presiden Republik Indonesia. (2003).
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan* (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Presiden Republik Indonesia. (2012). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. Pt Citilink Indonesia. (2021). *Steadying The Ship : Modern Airline Pemantapan Langkah Perusahaan : Sanggahan dan Batasan TanggungJawab. Annual Report Edisi 2021*, 1–343. https://www.citilink.co.id/uploads/eaedb8a6-a9c5-4858-a48c-c5d7d087ad2c/AR_2021_Final-compressed.pdf
- PT. Citilink Indonesia. (2022). *Citilink Operating Manual Part A (OM-A)*. PT Citilink Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Standar Nasional Pendidikan*, 37.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar *On the Job Training*



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA



Jl. Jemur Andayani I/73
Surabaya – 60236

Telepon : 031-8410871
031-8472936
Fax : 031-8490005

Email : mail@poltekbangsby.ac.id
Web : www.poltekbangsby.ac.id

Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025 Surabaya, 2 Mei 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali

Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT. Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya dan Plt. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025, dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut, kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/i OJT sebagai berikut:

- Penerbitan Pass Bandara dalam rangka kegiatan operasional di *Air Side* Bandara (jika diperlukan);
- Memberikan informasi terkait Nama dan Nomor Rekening Pembimbing Supervisor On The Job Training (OJT), dengan ketentuan 1 (satu) Supervisor OJT untuk 2 (dua) Mahasiswa/i atau menyesuaikan kondisi di lapangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003

Tembusan :

Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"



Lampiran : Surat Direktur Politeknik
Penerbangan Surabaya
Nomor : SM.203/132/Poltekbang.Sby/2025
Tanggal : 2 Mei 2025

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT) MAHASISWA/
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2025

PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
ANGKATAN : VIII
SEMESTER : 6 (ENAM)

No	Nama Taruna	Lokasi OJT	Kompetensi	Waktu Pelaksanaan
1.	I Wayan Satya Pramuditya	PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali	Reservasi, Ticketing, Tarif, Logistik, Ground Handling, Pengenalan FOO	06 Mei 2025 –04 Juli 2025
2.	Arif Firmansyah			
3.	Tjokorda Dharma Putra A.K			
4.	Yoshua Agung Parhusip			
5.	Faishal Zaidan Tiftazani			
6.	Fitra Fahrizal Davi			
7.	Ferry Ardiansah Sulisty			
8.	Adela Kismatur Rizky			
9.	Effita Dhistyara			
10.	Almas Ghina Marzuqoh			
11.	Ni Luh Silvia Sulistyawati			
12.	Ni Luh Putu Pramesthi A.			
13.	Dandy Auzan Firdaus			
14.	Paskalis Monoka Awunim			
15.	Adrista Yafri Agraprana			
16.	Gilang Ramadhan			
17.	I Made Denny Tarukan			
18.	Adamakna Septia M			
19.	Ida Bagus Gede J.M			
20.	Felicia Winy Juventa			
21.	Luh Gede Sri Maharani			
22.	Putu Rista Ratna Sari			
23.	Sonna Rezcky Elisabet T			
24.	Abi Ista Khalfani Khansa			

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya



Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 2. Kegiatan OJT di Unit *Customer Service*



Lampiran 3. Kegiatan OJT di Unit *Check-in Counter*



Lampiran 4. Kegiatan OJT di Unit *Boarding Gate*



Lampiran 5. Kegiatan OJT di Unit *Baggage Service (Lost and Found)*

