

**PENTINGNYA PEMAHAMAN *BOARDING TIME* BAGI
PENUMPANG UNTUK MENCEGAH KETERLAMBATAN
PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh :

PUTU RISTA RATNA SARI
NIT. 30622047

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

**PENTINGNYA PEMAHAMAN *BOARDING TIME* BAGI
PENUMPANG UNTUK MENCEGAH KETERLAMBATAN
PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh :

PUTU RISTA RATNA SARI
NIT. 30622047

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENTINGNYA PEMAHAMAN *BOARDING TIME* BAGI PENUMPANG
UNTUK MENCEGAH KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh :

PUTU RISTA RATNA SARI
NIT. 30622047

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

Disetujui oleh:

Supervisor

Dosen Pembimbing

KHAEDIR PEBRIAN, A.Md.
NIP. 303302

AHMAD MUSADEK, ST.,M.T.
NIP. 19800522 200012 1 001

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

KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

HALAMAN PENGESAHAN

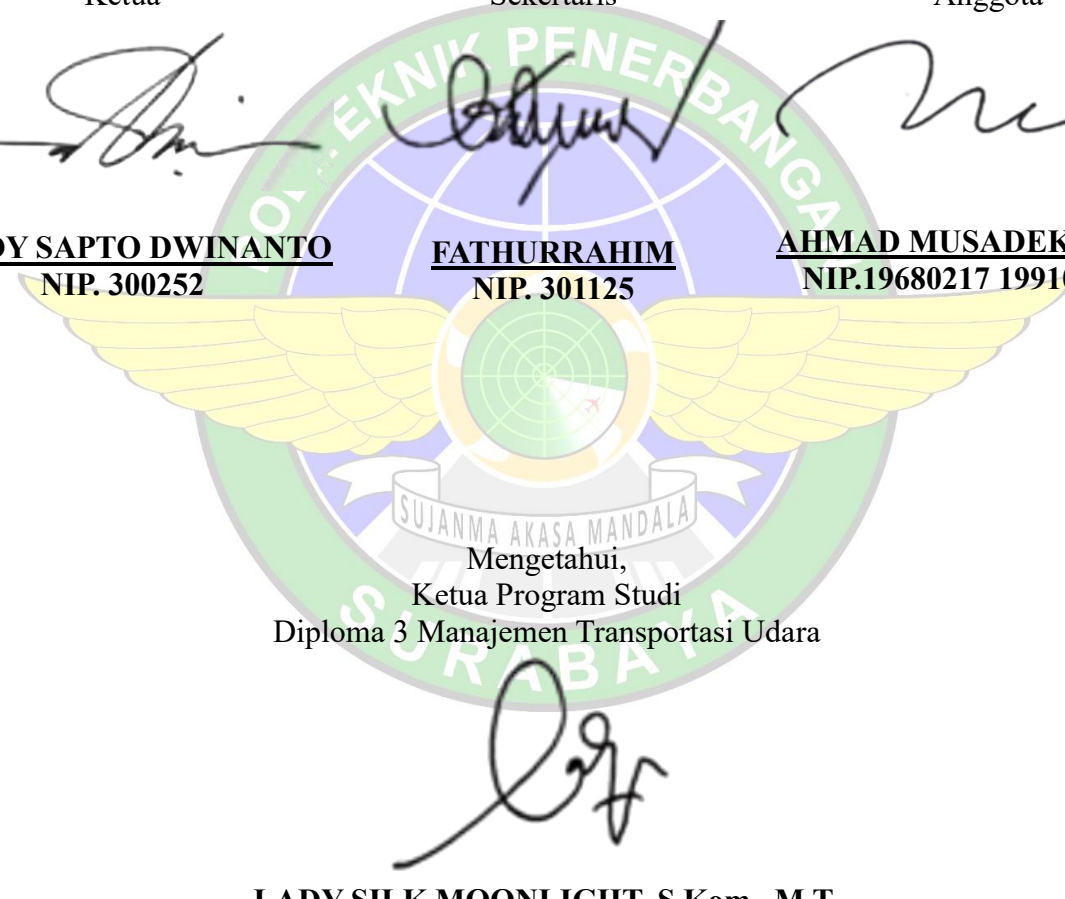
Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 25 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

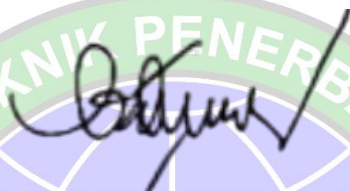
Ketua

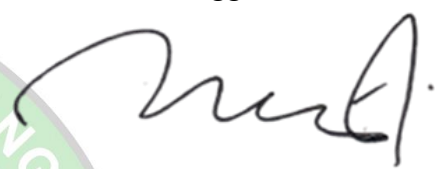
Sekretaris

Anggota




HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252


FATHURRAHIM
NIP. 301125


AHMAD MUSADEK ST., M.T
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 saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta hidayah-Nya, Laporan *On The Job Training* "PENTINGNYA PEMAHAMAN BOARDING TIME BAGI PENUMPANG UNTUK MENCEGAH KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (*daily work*) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggungjawab selama melaksanakan OJT dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On The Job Training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada :

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku Station Manager Citilink Denpasar.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.MT., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Khaedir Pebrian, selaku supervisor *On The Job Training*.
5. Bapak Ahmad Musadek, ST, M. MT, selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
7. Semua pihak Citilink Station Denpasar yang telah membantu demi kelancaran *On The Job Training* (OJT) dan penyusunan laporan.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Nengah dan Ibu Yuni yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, inspirasi dan motivasi serta dorongan semangat sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) dengan lancar dan menyelesaikan laporan ini dengan baik.
9. Adik penulis tersayang, Dwiki dan Arshya, terima kasih telah menghibur penulis dan memberikan motivasi untuk menjadi yang lebih baik lagi agar bisa menjadi contoh untuk adik-adik penulis.
10. Kepada kakek dan nenek, serta seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan penulis mencapai kesuksesan.
11. Kedua sahabat baik penulis Intan dan Jesita yang selalu memberikan doa, dukungan, dorongan semangat dan motivasi untuk tidak mudah menyerah dengan keadaan.
12. Rekan-rekan taruna OJT Denpasar yang saling mendukung, menginspirasi dan menjadi penyemangat satu sama lain selama kegiatan *On The Job Training* (OJT) berlangsung.

13. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Transportasi Udara 8 Bravo atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan.
14. Rekan-rekan seangkatan dan adik tingkat penulis, atas dukungan yang diberikan.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya Laporan *On The Job Training* ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On The Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Denpasar, 25 Juni 2025



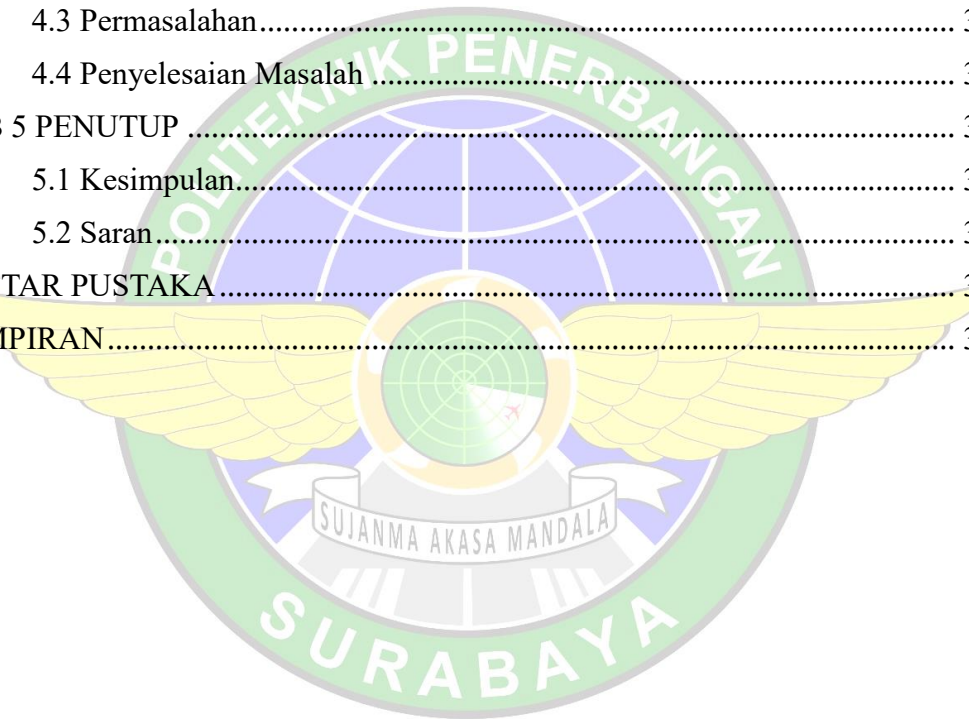
Putu Rista Ratna Sari



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	2
1.2.1 Tujuan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	2
1.2.2 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah	4
2.1.1 Sejarah PT Citilink Indonesia	4
2.1.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
2.2 Data Umum	7
2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia	7
2.2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	8
2.2.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia.....	9
2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	9
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab.....	10
2.5 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar.....	15
2.5.1 Jadwal Keberangkatan (Departure).....	15
2.5.2 Jadwal Kedatangan (Arrival)	16
BAB 3 TINJAUAN TEORI	17
3.1 Bandar Udara.....	17
3.2 Maskapai Penerbangan.....	18
3.3 PT Garuda Indonesia.....	18

3.4 Pemahaman	20
3.5 <i>Boarding Time</i> (Waktu Naik Pesawat)	21
BAB 4 PELAKSANAAN OJT	23
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	23
4.1.1 Customer Service	23
4.1.2 Check-in Counter	24
4.1.3 <i>Gate</i>	25
4.1.4 Lost and Found (Lost Luggage)	26
4.2 Jadwal	27
4.3 Permasalahan	30
4.4 Penyelesaian Masalah	30
BAB 5 PENUTUP	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 I Gusti Ngurah Rai Airport.....	7
Gambar 2.2 Logo Citilink	9
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Citilink Station Denpasar	10
Gambar 4.1 Jadwal OJT Citilink Denpasar.....	27



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Citilink	7
Tabel 2.2 Jadwal Keberangkatan (Departure)	15
Tabel 2.3 Jadwal Kedatangan (Arrival)	16
Tabel 4.1 Uraian Kegiatan OJT	27



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara adalah kegiatan mengangkut penumpang, barang, atau pos menggunakan pesawat udara. Transportasi udara dapat menjangkau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat atau laut, yang berperan penting dalam meningkatkan konektivitas dan perekonomian, mendukung sektor pariwisata, serta untuk mempercepat distribusi barang dan mobilitas masyarakat. Dalam sektor transportasi udara peran sumber daya manusia (SDM) sangat penting karena berperan dalam memastikan keselamatan, efisiensi, dan kualitas layanan. Pelatihan dan pengembangan SDM yang berkualitas akan meningkatkan kinerja operasional dan mendukung pertumbuhan sektor penerbangan, yang krusial bagi perekonomian dan konektivitas.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Lembaga Pendidikan dan/atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara dan memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan dan keamanan penerbangan. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dalam bidang Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya, khususnya program studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), menyelenggarakan pelatihan bagi para taruna. Pelatihan ini bertujuan agar para taruna dapat memahami kondisi nyata dari materi yang telah dipelajari, sehingga taruna lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan kewajiban bagi peserta OJT Program Studi Manajemen Transportasi Udara, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan.

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu OJT mendorong peserta untuk menjadi individual kompeten dari berbagai pengalaman baik pekerjaan maupun bermasyarakat.

Selama menjalani program *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, penulis berkesempatan untuk mengamati berbagai aktivitas yang berlangsung di beberapa unit kerja, seperti di *counter check-in*, *customer service*, *gate* dan *lost luggage*. Saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di *gate*, penulis menemukan permasalahan yaitu masih banyak penumpang maskapai Citilink yang terlambat menuju gate, bahkan hingga melewati proses boarding, meskipun informasi waktu boarding sudah jelas tercantum di boarding pass. Permasalahan ini umumnya terjadi karena kurangnya pemahaman atau perhatian penumpang terhadap perbedaan antara waktu boarding dan waktu keberangkatan pesawat. Oleh karena itu, penting bagi seluruh penumpang untuk memahami dengan benar waktu boarding agar dapat tiba tepat waktu di gate dan menghindari keterlambatan yang merugikan diri sendiri maupun pihak maskapai.

Dengan adanya permasalahan tersebut penulis membuat laporan *On The Job Training* (OJT) dengan judul “PENTINGNYA PEMAHAMAN BOARDING TIME BAGI PENUMPANG UNTUK MENCEGAH KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Tujuan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Adapun tujuan dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

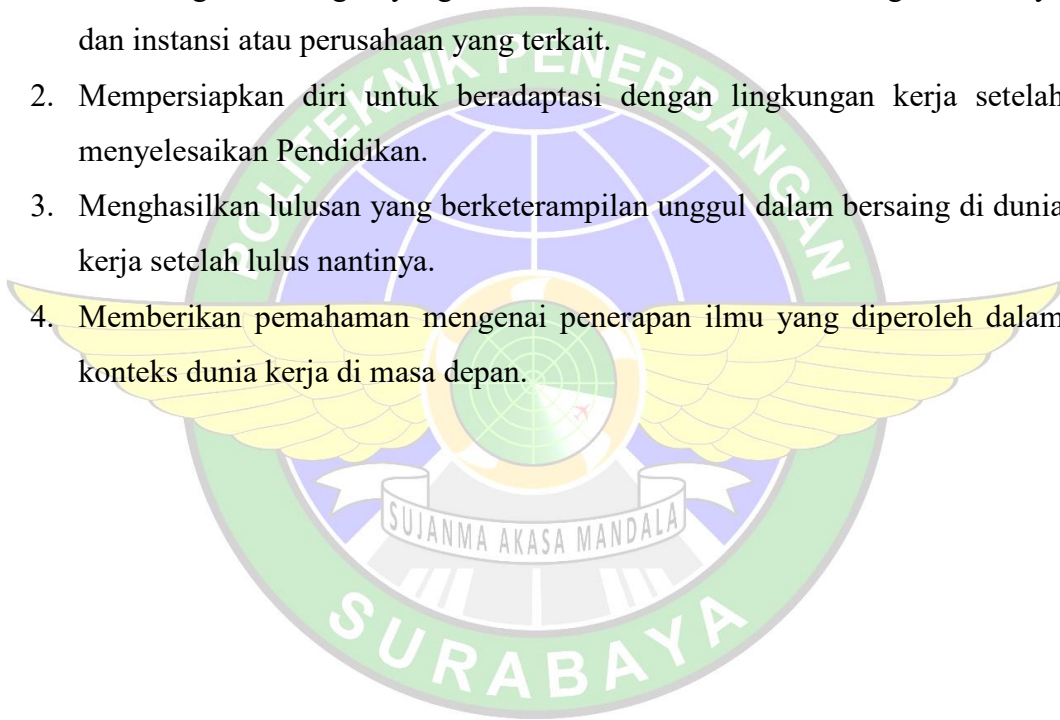
1. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi OJT
2. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di program studi

3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas
4. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan
5. Mengenal manajemen dan budaya kerja industri Penerbangan
6. Memperoleh umpan balik dari industri penerbangan untuk pemantapan pengembangan kurikulum di program studi

1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Membangun hubungan yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dan instansi atau perusahaan yang terkait.
2. Mempersiapkan diri untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja setelah menyelesaikan Pendidikan.
3. Menghasilkan lulusan yang berketerampilan unggul dalam bersaing di dunia kerja setelah lulus nantinya.
4. Memberikan pemahaman mengenai penerapan ilmu yang diperoleh dalam konteks dunia kerja di masa depan.



BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah

2.1.1 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 Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("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.

2.1.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan 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 Bandara 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.

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 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 selesainya temporary terminal dan runway pada

Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Namabandara 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.



Gambar 2. 1 I Gusti Ngurah Rai Airport

2.2 Data Umum

2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Berikut adalah data umum dari Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo :

Tabel 2. 1 Data Umum Citilink

1.	Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
2.	Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
3.	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”.
4.	Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
5.	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.
6.	Jumlah Pegawai Station Denpasar	48 Pegawai
7.	Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500: 1 unit
8.	Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB- HLP-UPG-KJT-LBJ Rute Internasional: DPS-DIL-PER

2.2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

Berikut adalah visi dan misi dari PT Citilink Indonesia, sebagai berikut :

1. Visi

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

2. Misi

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

2.2.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia



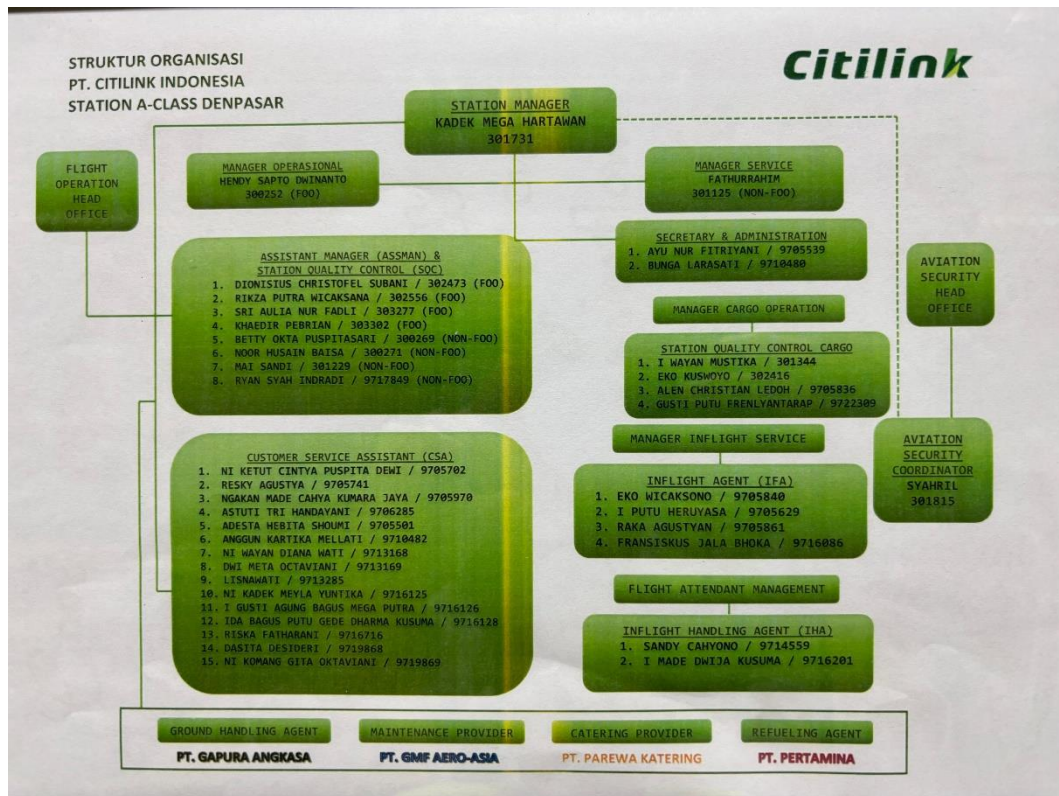
Gambar 2. 2 Logo Citilink

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*).

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

2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar

Setiap perusahaan memiliki susunan atau struktur organisasi yang bertujuan untuk mempermudah penyelesaian tugas dan membuat organisasi lebih terstruktur. Berikut ini adalah struktur organisasi dari PT Citilink Indonesia Station Denpasar :



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Citilink Station Denpasar

2.4 Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi Citilink, yaitu sebagai berikut :

1. Station Manager

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

Fungsi :

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

- 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.

- b. Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan Ground Handling, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- c. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak- pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- d. Untuk mengelola semua administrasi di Stasiun Tanggung Jawab:
 - 1) Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja sesuai dengan kontrak.
 - 2) Menjaga peralatan, personil dalam kondisi yang baik untuk melakukan operasional.
 - 3) Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan dan
 - a. standar penampilan karyawan di stasiun.
 - 4) Mengontrol kualitas kerja karyawan dan penanganan Ground handling.
 - 5) Station Manager melaporkan kemajuan peningkatan stasiunnya secara berkala.
 - 6) Menjaga biaya stasiunnya di dalam atau di bawah anggaran yang diberikan.
 - 7) Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
 - 8) Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana Ground Handling.
 - 9) 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 risiko 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 manajemen risiko
 - 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
 - 1) 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
 - 2) 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.
 - 3) 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.
 - 4) 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:

- 1) Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada Emergency Response Plan (ERP), dan menghindari Tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC.
- 2) Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP), tanpa penundaan, dan mengenai sifat situasinya.

k. Mematuhi ACL dan OPSPEC.

6. *Customer Service Agent*

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

2.5 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Denpasar

2.5.1 Jadwal Keberangkatan (Departure)

Tabel 2. 2 Jadwal Keberangkatan (*Departure*)

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

2.5.2 Jadwal Kedatangan (Arrival)

Tabel 2. 3 Jadwal Kedatangan (*Arrival*)

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

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, menyebutkan bahwa 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. Bandar udara secara umum dibagi menjadi dua sisi yaitu sisi udara (*airside*) dan sisi darat (*landside*).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional, bandar udara memiliki peran sebagai berikut (Perhubungan 2013) :

1. Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian
3. Tempat kegiatan alih moda transportasi
4. Pendorong dan penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan
5. Pembuka isolasi daerah, pengembangan daerah perbatasan, dan penanganan bencana
6. Prasarana memperkuat Wawasan Nusantara dan kedaulatan negara

Bandar udara memiliki peranan yang penting dalam sistem transportasi dan perekonomian negara. Bandar udara tidak hanya sebagai tempat pesawat lepas landas dan mendarat, tetapi juga sebagai simpul transportasi, pintu gerbang ekonomi, tempat alih moda serta pendorong industri dan perdagangan. Keberadaan bandar udara sangat vital untuk mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi nasional.

3.2 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang terjadwal maupun yang tidak terjadwal (Damardjati 2023). Maskapai berperan besar dalam mempercepat mobilitas manusia dan barang antar wilayah, baik dalam satu negara maupun antarnegara. Seiring perkembangan zaman, maskapai penerbangan telah menjadi bagian vital dari sistem transportasi global, menunjang berbagai sektor seperti pariwisata, perdagangan, pendidikan, dan bahkan diplomasi internasional. Tanpa maskapai penerbangan, jarak antara negara-negara akan terasa jauh lebih besar, dan pertumbuhan ekonomi dunia akan terhambat karena keterbatasan akses.

Maskapai penerbangan terbagi dalam beberapa jenis, seperti maskapai komersial reguler, maskapai berbiaya rendah (*low-cost carrier*), dan maskapai *charter*. Maskapai komersial reguler biasanya menawarkan layanan penuh dengan berbagai fasilitas seperti makanan, bagasi gratis, dan hiburan dalam penerbangan. Sementara itu, maskapai berbiaya rendah menawarkan harga tiket yang lebih murah dengan pengurangan fasilitas agar dapat menjangkau pasar yang lebih luas. Maskapai *charter*, di sisi lain, melayani penerbangan berdasarkan permintaan dan tidak memiliki jadwal tetap, biasanya digunakan untuk keperluan wisata khusus, bisnis, atau evakuasi.

Di Indonesia sendiri, maskapai penerbangan memiliki peran yang sangat penting karena kondisi geografis negara ini yang terdiri dari lebih dari 17.000 pulau. Tanpa keberadaan maskapai penerbangan, mobilitas antarpulau akan sangat sulit dan lambat. Maskapai nasional seperti Garuda Indonesia, serta maskapai swasta seperti Lion Air, Citilink, Sriwijaya Air, dan Batik Air, merupakan contoh operator yang melayani berbagai rute domestik dan internasional.

3.3 PT Gapura Angkasa

Gapura adalah perseroan yang bergerak dalam bidang usaha jasa *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara (Gapura 2025). Gapura Angkasa didirikan pada tahun 1998 sebagai

perusahaan patungan antara tiga BUMN besar, yaitu PT Angkasa Pura I, PT Angkasa Pura II, dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kerja sama ini bertujuan untuk mengelola layanan *ground handling* secara profesional dan efisien, terutama di bandara-bandara yang dikelola oleh Angkasa Pura I dan II. Dimana layanan *ground handling* mencakup segala aktivitas yang terjadi di darat sebelum dan sesudah pesawat terbang, baik untuk penumpang, kargo, maupun pesawat itu sendiri.

Adapun layanan utama PT Gapura Angkasa dalam mendukung operasional penerbangan di bandar udara, sebagai berikut :

1. *Passenger Handling* (Penanganan Penumpang)

Passenger Handling ini mencakup segala kebutuhan penumpang sejak tiba di bandara hingga naik ke pesawat atau sebaliknya. Layanan penumpang ini dibagi menjadi beberapa bagian, berikut penjelasannya :

- a. *Check-in Service*, petugas Gapura membantu maskapai dalam proses *check-in* penumpang, mencetak *boarding pass*, memilih kursi, serta menerima bagasi tercatat (*checked baggage*). Proses ini juga mencakup verifikasi dokumen seperti identitas, visa, dan sertifikat kesehatan bila diperlukan.
- b. *Boarding Assistance*, petugas Gapura bertanggungjawab untuk mengatur antrian, pemeriksaan *boarding pass*, dan mengarahkan penumpang ke pesawat melalui *gate* yang ditentukan. Gapura memastikan proses *boarding* berjalan tertib dan efisien.
- c. *Transfer and Transit Handling*, Gapura menyediakan bantuan navigasi di dalam bandara, termasuk perpindahan terminal bagi penumpang yang harus berpindah pesawat, baik antar maskapai maupun dalam satu maskapai.
- d. *Lost and Found Service*, Gapura bertanggung jawab untuk melacak, mencatat laporan kehilangan, dan membantu pengembalian barang untuk penumpang yang kehilangan bagasi atau barang di bandara.
- e. *Special Assistance* (Pelayanan Khusus), Gapura menyediakan layanan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas,

lansia, anak-anak yang bepergian sendiri (*Unaccompanied Minor*) dan penumpang hamil atau dengan kondisi medis.

2. *Ramp Services* (Layanan Ramp)

Ramp Services merupakan seluruh aktivitas di apron (area parkir pesawat) yang bersentuhan langsung dengan pesawat. Berikut penjelasannya :

- a. *Baggage Handling*, melakukan pemindahan bagasi dari pesawat ke *conveyor belt* (untuk kedatangan), dan dari *check-in counter* ke bagasi pesawat (untuk keberangkatan), termasuk pemuatan dan pembongkaran.
- b. *Pushback dan Towing*, Gapura mengoperasikan *Ground Support Equipment* (GSE) yaitu *pushback tractor* untuk mendorong pesawat keluar dari apron menuju *taxiway*.
- c. *Cargo and Mail Loading/Unloading*, Gapura juga melakukan bongkar muat kargo seperti barang dagangan, paket kilat dan pos yang diangkut oleh pesawat udara.

3. *VIP and Protocol Services*

Pelayanan ini ditujukan untuk penumpang penting (*Very Important Person / VIP*) dan rombongan protokoler, termasuk pejabat negara, tamu kenegaraan, dan tamu perusahaan besar. Petugas Gapura bertugas untuk mendampingi penumpang VIP dari pintu kedatangan hingga pesawat, atau sebaliknya, dengan layanan prioritas, memberikan akses ke ruang tunggu eksklusif serta mempercepat proses pemeriksaan imigrasi dan keamanan dengan jalur khusus yang tidak perlu antri panjang.

3.4 Pemahaman

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pemahaman berasal dari kata paham yang berarti mengerti. Menurut (Sudaryono 2009), pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain. Sedangkan menurut (Sudijono 2011), pemahaman (*comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan pengertian dari pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti, menangkap makna, dan mengolah informasi dari apa yang dipelajari. Kemampuan ini tercermin dalam cara individu menguraikan, menjelaskan, atau mengubah informasi ke dalam bentuk lain setelah informasi tersebut diketahui dan diingat.

3.5 *Boarding Time* (Waktu Naik Pesawat)

Pengertian *boarding* dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Sedangkan waktu masuk pesawat udara disebut dengan *boarding time* (Perhubungan 2015).

Adapun standar pelayanan *boarding* yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 meliputi :

a. Pelayanan petugas *boarding gate*

- Tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menyampaikan informasi kepada penumpang pada saat *boarding* dan melakukan pemeriksaan pas masuk pesawat (*boarding pass*) serta kesesuaian tanda pengenal penumpang dan mengarahkan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik ke pesawat.
- Petugas *boarding gate* atau *boarding lounge* wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan penerbangan.
- Petugas *boarding gate* sudah harus berada di ruang tunggu 1 (satu) jam sebelum keberangkatan.
- Petugas *boarding gate* dapat melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada penumpang yang belum naik pesawat udara (*boarding*).

b. Batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*)

Batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) dilakukan 10 menit sebelum jadwal keberangkatan.

c. Proses menuju pesawat

- Menggunakan garbarata yang disediakan oleh pengelola bandar udara sesuai dengan tipe pesawat udara.
- Menyediakan kendaraan bermotor roda empat atau lebih apabila parking pesawat berada di remote parking area dan/ atau jarak antara terminal keberangkatan dan parking pesawat lebih dari 200 (dua ratus) meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki.



BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Lingkup pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) kedua ini, ditempatkan di beberapa unit kerja di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berikut merupakan bagian unit kerja meliputi :

- a. *Customer Service*
- b. *Check-in Service*
- c. *Gate*
- d. *Lost Luggage*

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 20kg 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. Untuk barang bawaan yang dibawa ke dalam kabin pesawat (*hand carry*), berat maksimum yang diperbolehkan adalah 7 kg dengan ukuran dan volume yang telah ditentukan.

Apabila berat bagasi yang dibawa penumpang melebihi batas bagasi gratis yang ditentukan, maka penumpang diwajibkan membayar biaya kelebihan bagasi sesuai dengan jumlah kilogram yang melebihi ketentuan. Besaran tarif kelebihan bagasi ini ditentukan oleh kebijakan masing-masing maskapai penerbangan.

Jika penumpang membawa barang-barang yang tergolong sebagai barang berbahaya, maka penanganannya akan dilakukan oleh petugas *Aviation Security* (AVSEC). Apabila barang tersebut disetujui untuk dibawa, maka akan dibuatkan dokumen resmi bernama NOTOC (*Notification to Captain*), yang berisi pemberitahuan kepada kapten penerbangan terkait keberadaan barang tersebut dalam pesawat.

4.1.3 Gate

Gate adalah pintu atau area di bandara tempat penumpang menunggu dan naik ke pesawat (*boarding*) setelah proses check-in dan pemeriksaan keamanan selesai. Petugas pasasi (*ground handling*) yang bertugas di area *boarding gate* memiliki peran penting dalam memastikan proses keberangkatan penumpang berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan prosedur operasional standar. Berikut adalah tugas-tugasnya :

1. Pencocokan Identitas Penumpang, melakukan pengecekan ulang dokumen identitas (KTP/paspor) milik penumpang dan mencocokkannya dengan nama yang tertera pada *boarding pass*.
2. Pendataan dan Validasi Penumpang, mencatat dan mengonfirmasi jumlah penumpang yang akan naik ke pesawat dengan cara melakukan sobekan *boarding pass* (biasanya bagian bawah) sebagai bukti fisik keberangkatan, dan menginput data ke dalam sistem untuk disesuaikan dengan data *check-in*.
3. Pelaksanaan Proses *Boarding*, melaksanakan proses *boarding* penumpang berdasarkan perintah dari tim *ramp coordinator* (koordinasi dengan apron/ramp), mengatur jalur masuk penumpang secara teratur, serta menyampaikan informasi boarding melalui pengeras suara (*announcement*), termasuk pemanggilan grup *boarding*, *last call*, dan *closing gate*.
4. Pendampingan Penumpang Berkebutuhan Khusus, memberikan pelayanan khusus kepada penumpang berkebutuhan khusus seperti penumpang dengan kursi roda (*wheelchair*), anak-anak tanpa pendamping dan lainnya.
5. *Handling Wheelchair* dan Bantuan Khusus, mengantar penumpang yang menggunakan kursi roda hingga masuk ke dalam kabin pesawat dan begitupun sebaliknya menjemput penumpang pengguna kursi roda dari pesawat setelah mendarat dan mengantarnya ke area kedatangan atau gate lanjutan.
6. *Sweeping Baggage*, melakukan pengecekan terhadap barang bawaan penumpang sebelum boarding.

7. Pelayanan Informasi, memberikan arahan dan informasi kepada penumpang terkait *gate*, nomor penerbangan, jadwal *boarding*, atau perubahan *gate* keberangkatan.

Petugas *boarding gate* merupakan ujung tombak dalam menjamin keamanan dan ketertiban penumpang sebelum memasuki pesawat. Oleh karena itu, ketelitian, tanggung jawab, dan koordinasi antar unit sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas ini.

4.1.4 Lost and Found (Lost Luggage)

Unit *Lost and Found* merupakan bagian dari layanan *ground handling* yang memiliki peran penting dalam menangani berbagai permasalahan terkait bagasi tercatat (*checked baggage*) milik penumpang. Tugas pokok petugas *Lost and Found* adalah sebagai berikut :

1. Menerima dan Menangani Laporan Bagasi Bermasalah, seperti bagasi hilang, tertukar, rusak dan kehilangan bagasi. Dimana laporan diterima secara langsung di loket atau area *baggage service*.
2. Pemeriksaan dan Verifikasi Bagasi, Petugas melakukan pemeriksaan visual dan pencocokan nomor *bag-tag* yang terpasang pada bagasi dengan *claim tag* yang dimiliki penumpang yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap penumpang membawa bagasi yang benar, serta mencegah terjadinya penukaran atau kehilangan.
3. Penanganan dan Prosedur Laporan Kehilangan Bagasi, dimana penumpang harus mengisi formulir PIR (*Property Irregularity Report*) dan melampirkan dokumen pendukung seperti boarding pass dan KTP/Pasport. Setelah dokumen lengkap, pihak maskapai akan memulai proses pelacakan (*tracing*) untuk menemukan keberadaan bagasi.
4. Tindak Lanjut Setelah Bagasi Ditemukan, apabila bagasi berhasil ditemukan, pihak maskapai akan menghubungi penumpang dan dapat mengatur pengiriman bagasi langsung ke alamat penumpang.

Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian Fibag-Labag. Fibag-Labag (*First Bag-Last Bag*) *Performance Report*

No.	Tanggal	Unit	Kegiatan
1	6/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
2	7/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
3	8/5/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS Bandara
4	9/5/2025	Customer Service	Shift pagi, melaksanakan tugas di Customer Service. Melihat dan mempelajari cara berkomunikasi yang baik dengan penumpang.

5	12/5/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> Malam, melaksanakan <i>shift</i> di <i>Customer Service</i> .
6	13/5/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> Malam, melaksanakan <i>shift</i> di <i>Customer Service</i> .
7	14/5/2025	<i>Check-in Counter</i>	Melaksanakan <i>screening</i> PAS bandara ke OTBAN, dilanjutkan dengan melaksanakan <i>shift</i> siang di <i>check-in counter</i> .
8	15/5/2025	<i>Check-in Counter</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di area <i>check-in</i> dan mempelajari serta melihat proses <i>check-in</i> .
9	16/5/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di area <i>gate</i> dan melihat proses <i>boarding</i> penumpang.
10	17/5/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di area <i>gate</i> dan melihat proses <i>boarding</i> penumpang bersama Gapura.
11	20/5/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>customer service</i> , mempelajari proses penjualan bagasi melalui sistem.
12	21/5/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>customer service</i> , mempelajari sistem yang tersedia.
13	22/5/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>Aircraft Security Check</i> di pesawat udara bersama AVSEC Citilink, dilanjutkan dengan <i>shift</i> di <i>gate</i> .
14	23/5/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> terminal internasional serta melihat <i>airport handling</i> pada penerbangan tersebut.
15	26/5/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , mempelajari sistem <i>boarding</i> di komputer.
16	27/5/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , membantu dan mempelajari <i>sweeping bagasi</i> di <i>gate</i> .
17	28/5/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>customer service</i> , mempelajari proses <i>refund</i> dan <i>endorse</i> pada saat pesawat <i>delay</i> .
18	29/5/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>customer service</i> , mempelajari cara melihat <i>seat</i> yang tersedia melalui sistem.
19	1/6/2025	<i>Check-in Counter</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>check-in</i> , membantu memotong <i>label</i> di bagasi tercatat penumpang.
20	2/6/2025	<i>Check-in Counter</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di kasir, mempelajari cara melakukan <i>payment</i> untuk penumpang yang kelebihan bagasi.

21	3/6/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>customer service</i> , mempelajari kompensasi apa saja yang diberikan ketika <i>delay</i> .
22	4/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>Lost Luggage (LL)</i> , melakukan pencocokan tag bagasi penumpang agar tidak tertukar.
23	7/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , melakukan pengawasan penumpang <i>boarding</i> dan <i>landing</i> karena bersamaan.
24	8/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , melaksanakan pembagian SOG (<i>Snack On Ground</i>), karena pesawat <i>delay</i> .
25	9/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>Lost Luggage (LL)</i> , melakukan pencocokan tag bagasi penumpang agar tidak tertukar.
26	10/6/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>Customer Service</i> , berdiskusi mengenai kompensasi.
27	13/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , membantu mengatur arus penumpang.
28	14/6/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>Customer Service</i> , berdiskusi dengan CS terkait dengan <i>Pre-Book Meals</i> dan <i>Snack On Board</i> .
29	15/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , membantu mengatur arus penumpang dan memahami penanganan penumpang VIP.
30	16/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>Lost Luggage (LL)</i> , melakukan pencocokan tag bagasi penumpang agar tidak tertukar.
31	19/6/2025	<i>Customer Service</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>Customer Service</i> , mempelajari system SkySpeed (cara <i>booking</i> tiket dan <i>reschedule</i> tiket).
32	20/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , mengatur arus penumpang dan membagikan SOG (<i>Snack On Ground</i>).
33	21/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , melakukan <i>sweeping</i> bagasi bersama pihak Gapura.
34	22/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , melakukan <i>sweeping</i> bagasi bersama pihak Gapura.
35	25/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan siding OJT dan melanjutkan <i>shift</i> di <i>gate</i> .

36	26/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>lost luggage</i> mempelajari tentang <i>Delivery Transfer Baggage</i> .
37	27/6/2025	<i>Gate</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>gate</i> , membantu melakukan <i>sweeping</i> bagasi bersama pihak Gapura.
38	28/6/2025	<i>Lost Luggage</i>	<i>Shift</i> pagi, melaksanakan <i>shift</i> di <i>lost luggage</i> , mencocokkan tag bagasi penumpang.

4.3 Permasalahan

Pada saat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Station Denpasar yang dibagi menjadi beberapa unit seperti *Customer Service*, *Check-in Counter*, *Lost Luggage (Baggage Service)* dan *Gate*. Penulis menemukan permasalahan ketika sedang melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di unit *Gate*, yaitu masih banyak penumpang maskapai Citilink yang terlambat menuju gate, bahkan hingga melewati proses boarding, meskipun informasi waktu boarding sudah jelas tercantum di boarding pass. Permasalahan ini umumnya terjadi karena kurangnya pemahaman atau perhatian penumpang terhadap perbedaan antara waktu boarding dan waktu keberangkatan pesawat.

Permasalahan keterlambatan penumpang dalam proses boarding dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi maskapai, bandara, maupun penumpang lainnya. Salah satu dampak paling nyata adalah petugas gate harus mengerahkan waktu dan tenaga ekstra untuk mencari penumpang yang belum hadir, sehingga mengganggu efisiensi operasional di gate. Serta penumpang yang terlambat bahkan bisa ditinggal oleh pesawat, yang tentu menimbulkan kerugian secara pribadi.

4.4 Penyelesaian Masalah

Selama ini, untuk mengatasi permasalahan terkait kurangnya pemahaman *boarding time* telah dilakukan beberapa langkah penyelesaian oleh pihak maskapai dan Gapura, yaitu sebagai berikut :

- Petugas *Gate* (Gapura) berkoordinasi dengan petugas informasi bandara untuk meminta dilakukan pengumuman *last call* atau panggilan terakhir bagi penumpang yang belum hadir di *boarding gate*.

- Petugas *Gate* juga secara aktif melakukan pengumuman langsung dengan cara mendatangi area-area yang sering menjadi tempat berkumpul penumpang, seperti ruang merokok, area restoran, atau titik-titik keramaian lainnya, guna mencari dan mengarahkan penumpang menuju *gate*.
- Petugas *Gate* turut berperan aktif menghubungi penumpang secara pribadi, salah satunya dengan melakukan panggilan telepon kepada penumpang yang terpantau belum melakukan proses *boarding*, untuk memastikan mereka segera menuju *boarding gate* sebelum proses penutupan dilakukan.

Penyelesaian masalah jangka panjang yang bisa dilakukan untuk menangani permasalahan terkait kurangnya pemahaman *boarding time* adalah :

- Sosialisasi yang lebih intensif kepada penumpang, seperti memperbanyak media informasi di area bandara, seperti spanduk, poster, layar digital, serta pesan di sistem antrian *check-in* yang menjelaskan perbedaan antara *departure time* dan *boarding time*.
- Peningkatan peran petugas *Check-in* untuk selalu menginformasikan waktu *boarding* secara lisan saat menyerahkan *boarding pass*.
- Mengirimkan pengingat otomatis kepada penumpang melalui SMS, aplikasi mobile, atau email yang berisi informasi *boarding time*, terutama 1–2 jam sebelum keberangkatan.
- Memperbarui tampilan *boarding pass* elektronik (*e-boarding pass*) agar mencantumkan *boarding time* dengan lebih menonjol dan mudah terbaca.
- Memanfaatkan media sosial resmi maskapai dan bandara untuk secara rutin memberikan edukasi tentang pentingnya datang tepat waktu ke *gate*.

Dengan penerapan langkah-langkah jangka panjang tersebut, diharapkan pemahaman penumpang terhadap waktu *boarding* dapat meningkat secara signifikan, sehingga potensi keterlambatan dan ketertinggalan penerbangan bisa diminimalkan. Selain itu, hal ini juga akan berkontribusi pada peningkatan pengalaman pelanggan dan ketepatan jadwal operasional penerbangan Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setiap taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki kewajiban untuk melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT). Untuk memastikan menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional di bidang penerbangan. Prodi Manajemen Transportasi Udara melaksanakan *On The Job Training* (OJT) kedua salah satunya di Citilink Indonesia station Denpasar (Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai). Dimana, di bandara ini kegiatan *On The Job Training* (OJT) dibagi menjadi beberapa unit kerja, yaitu pada unit *Customer Service*, *Check-in Counter*, *Gate* serta *Lost Luggage* (LL).

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) ditemukan permasalahan mengenai kurangnya pemahaman penumpang tentang *boarding time*. Berdasarkan pemaparan permasalahan dan upaya penyelesaian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masih banyak penumpang Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang belum sepenuhnya memahami perbedaan antara waktu *boarding* dan waktu keberangkatan pesawat. Ketidapahaman ini berpotensi menyebabkan keterlambatan penumpang dalam proses *boarding* hingga risiko tertinggal dari penerbangan, yang pada akhirnya dapat mengganggu kelancaran operasional maskapai.

Upaya jangka pendek yang telah dilakukan, seperti pengumuman *last call*, pencarian aktif oleh petugas, dan panggilan langsung kepada penumpang, cukup membantu mengurangi dampak negatif dari masalah ini. Namun, penyelesaian jangka panjang melalui peningkatan sosialisasi, penguatan peran petugas *check-in*, pemanfaatan teknologi informasi, serta edukasi berkelanjutan melalui berbagai media, menjadi kunci penting dalam membangun pemahaman yang lebih baik di kalangan penumpang.

Dengan penerapan langkah-langkah tersebut secara konsisten, diharapkan ke depannya pemahaman penumpang terhadap waktu *boarding* akan meningkat, sehingga proses *boarding* dapat berjalan lebih lancar, ketepatan waktu operasional

maskapai terjaga, serta kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Citilink dapat terus ditingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, beberapa saran dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pemahaman penumpang mengenai perbedaan antara waktu *boarding* dan waktu keberangkatan, disarankan agar pihak maskapai dan pengelola bandara meningkatkan intensitas sosialisasi melalui berbagai media informasi yang menarik dan mudah dipahami, baik di area bandara maupun melalui platform digital.

Selain itu, petugas *check-in* diharapkan dapat lebih proaktif memberikan penjelasan lisan tentang waktu *boarding* kepada setiap penumpang, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan proses penerbangan. Pemanfaatan teknologi digital, seperti pengingat otomatis melalui SMS, email, atau aplikasi mobile, serta pembaruan tampilan *e-boarding pass* agar informasi boarding time lebih menonjol, juga penting untuk diterapkan.

Peningkatan kolaborasi dengan pengelola bandara dalam menyebarkan informasi edukatif melalui media sosial resmi dapat menjadi langkah tambahan yang efektif. Di samping itu, diperlukan evaluasi berkala terhadap efektivitas upaya-upaya yang telah dilakukan agar strategi yang diterapkan selalu relevan dan sesuai dengan kebutuhan penumpang.

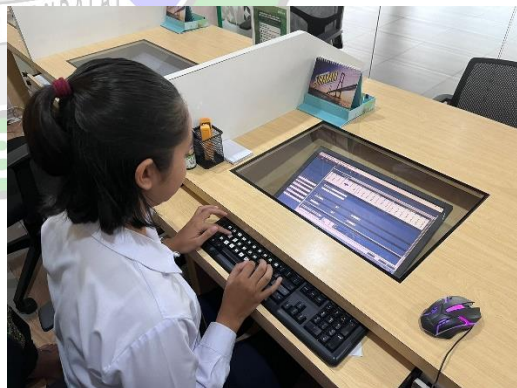
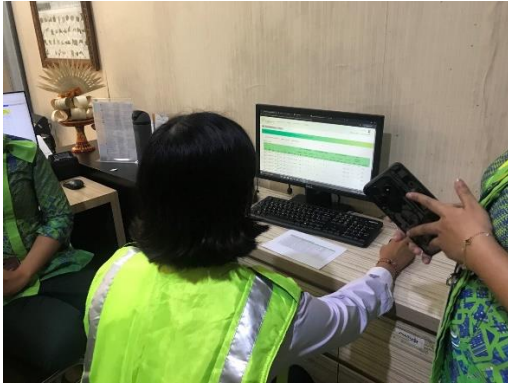
Dengan demikian, diharapkan permasalahan terkait pemahaman waktu *boarding* dapat diminimalkan, mendukung kelancaran proses operasional penerbangan, serta meningkatkan kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R.S. 2023. "Pengertian Maskapai Penerbangan." Universitas Muhammadiyah Malang. 2023.
- Gapura. 2025. "Gapura Airport Services." Website Gapura. 2025. <https://gapura.id/about-us-ina>.
- Perhubungan, Menteri. 2013. "Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2013 Tentang Tata Nal Kabanarudaraan Nasional." 2013.
- . 2015. "PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 185 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri." 2015.
- Sudaryono. 2009. "Pengertian Pemahaman." Perpustakaan UIR. 2009.
- Sudijono, Anas. 2011. "Pengertian Pemahaman." Perpustakaan UIR. 2011.



LAMPIRAN



Hi Prasetyadhie, this is your e-boarding pass!

You're checked in for flight **QG 195** from **DPS** ke **HLP** on **Friday, 19 November 2021**

Your e-Boarding Pass has been saved to the **Boarding Pass** menu in the **Citilink Apps**.

Please see our Check In [Terms & Conditions](#)



Boarding Time
19 November 2021
10:55

Gate
-

Denpasar Bali

DPS
Departs 11:25


QG 195

Jakarta (Halim Perdana Kusuma)

HLP
Arrives 12:25

MR. Prasetyadhie Prasetyadhie

  Seat
16F

Class:
Regular Economy

Luggage
Regular / 20kg

Service
-

LinkMiles Tier
-


MEB201 / SEQ # 15



Kupon Diskon
Rp300.000
Silahkan gunakan Tiket Garuda ke Hongkong



Gate will be closed 30 minutes before departure, do not be late.