

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



**Disusun oleh:
IDA BAGUS GEDE JAYANTIKA MANUABA
NIT 30622088**

**PROGRAM STUDI DIII 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
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



**PROGRAM STUDI DIH 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

Oleh:

IDA BAGUS GEDE JAYANTIKA MANUABA
NIT 30622088

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

Disetujui Oleh :

Supervisor



KHAEDIR PEBRIAN, A.Md
NIP. 303302

Dosen pembimbing



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

Mengetahui,
General Manager/Pimpinan Instansi Lokasi OJT



KADEK MEGA HARTAWAN
NIP. 301731

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua



HENDY SAPTO DWINANTO
NIP. 300252

Sekretaris



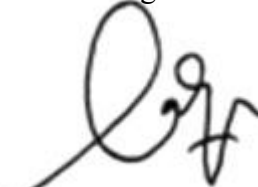
FATHURRAHIM
NIP. 301125

Anggota



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 di Bandar Udara *Internasional I Gusti Ngurah Rai* Denpasar.

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini memberikan pengalaman serta pengetahuan yang sangat berharga, terutama dalam penyelesaian masalah, kerjasama kelompok, serta memahami Manajemen Transportasi Udara secara langsung. Selain itu laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kontribusi positif bagi pihak terkait dalam pelaksanaan operasional bandar udara khususnya PT. Citilink Indonesia.

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:

Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, baik moril maupun materil, serta motivasi sehingga dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT).

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M. T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
3. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia.
4. Bapak M. Jatayu, A.Md.M.Tr.U, S.M, M.Pd selaku pembimbing OJT
5. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On the Job Training* (OJT) PT. Citilink Indonesia *station* Denpasar.
6. Seluruh staf dan karyawan PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan *On the Job Training* (OJT) dan menyelesaikan laporan ini.
7. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udarayang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini
8. Rekan Peserta OJT MTU VII Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

Klungkung, 1 Mei 2025

Penyusun

IDA BAGUS GEDE JAYANTIKA MANUABA
NIT. 30622088

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan Kegiatan On the Job Training (OJT).....	3
1.2.1 Bagi Kampus.....	3
1.2.2 Bagi Taruna	3
1.3 Manfaat Kegiatan On the Job Training (OJT).....	4
BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)	5
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia.....	5
2.2 Gambaran Umum Bandara <i>Internasional</i> I Gusti Ngurah Rai.....	5
2.3 Data Umum Perusahaan	7
2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	7
2.3.2 Profil Perusahaan	8
2.3.3 Armada Citilink.....	8
2.3.4 Arti Logo dan Warna	9
2.3.5 Visi dan Misi Perusahaan	9
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	10
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab.....	10

2.6 Tata Kelola Perusahaan (<i>Good Corporate Governance</i>)	16
2.6.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	17
2.6.2 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	18
2.6.3 Jadwal Penerbangan PT. <i>Citilink</i> Indonesia station Denpasar	19
BAB III TINJAUAN TEORI	21
3.1 Bandar Udara	22
3.2 <i>Maskapai Penerbangan</i>	22
3.3 PT. Gapura Angkasa.....	23
3.4 <i>Boarding Time</i> (Waktu Naik ke Pesawat)	25
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	28
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	28
4.1.1 <i>Customer Service</i>	28
4.1.2 <i>Check-in Counter</i>	29
4.1.3 <i>Gate</i>	30
4.1.4 <i>Lost Luggage</i>	31
4.2 Jadwal <i>On the Job Training</i> (OJT).....	32
4.3 Permasalahan.....	33
4.4 Penyelesaian Masalah	34
4.4.1 Penyelesaian yang telah dilakukan.....	34
4.4.2 Penyelesaian masalah jangka panjang	34
BAB V PENUTUP.....	36
5.1 Kesimpulan	36
5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV	36
5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	37
5.2 Saran.....	38
5.2.1 Saran Terhadap BAB IV	38

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	39
LAMPIRAN	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
Gambar 2. 2 Logo Maskapai.....	9
Gambar 2. 3 Struktur organisasi Perusahaan	10
Gambar 4. 1 Jadwal Duty 6 hari kerja 2 hari libur.....	32
Gambar 4. 2 Jadwal Duty 4 hari kerja 2 hari libur.....	33



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia	7
Tabel 2. 2 Profil Perusahaan.....	8
Tabel 2. 3 Armada Citilink	9
Tabel 2. 4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	18
Tabel 2. 5 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia station Denpasar	19
Tabel 2. 6 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia station Denpasar	20



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring berjalannya waktu, kita memasuki era persaingan yang semakin ketat di segala bidang kehidupan manusia, salah satunya bidang penerbangan. Persiapan diri sebaik mungkin diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik. Merencanakan dan meneliti apa yang akan dilakukan juga termasuk mempersiapkan diri untuk kualitas hidup yang lebih baik. Praktek kerja lapangan merupakan pelatihan di lapangan dalam menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh pada program studi Manajemen Transportasi Udara dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai dengan jenjang pendidikan masing-masing. *On The Job Training* (OJT) sendiri masuk dalam kurikulum yang harus dilakukan oleh seluruh peserta pelatihan untuk mengukur tingkat kemampuan peserta pelatihan dalam menerapkan kemampuan dan keterampilannya untuk mengarahkan praktek kerja dan memberikan pengalaman kerja dengan cara tersebut. Selain itu, *On The Job Training* (OJT) juga menjadi salah satu syarat kelulusan.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan dengan misi menyelenggarakan 5 lembaga diploma di bidang teknik, manajemen dan keselamatan penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya mempunyai komitmen yang kuat terhadap pengelolaan fasilitas dan tenaga pengajarnya. Salah satu syarat kelulusan taruna adalah *On The Job Training* (OJT). Penerapannya disesuaikan dengan kurikulum masing-masing program studi dan bertujuan untuk menerapkan ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan pada pekerjaan nyata di perusahaan atau lembaga di bidang kebandarudaraan dan bidang terkait.

Selain itu, *On The Job Training* juga menjadi salah satu program yang wajib dilaksanakan untuk memenuhi syarat kelulusan. Oleh karena itu, sebagai

mahasiswa D-3 Manajemen Transportasi Udara wajib mengikuti program On The Job Training (OJT). Dalam memenuhi kewajiban tersebut, praktik On The Job Training (OJT) maskapai penerbangan diterapkan pada PT. Citilink Indonesia khususnya pada unit *Flight Operation Office* (FLOP).

Penyelenggaraan *On the Job Training* (OJT) diputuskan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. Sesuai dengan ketentuan mengenai pengaturan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), penulis melaksanakan *On The Job Training* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar pada tanggal 6 Mei 2025 sampai dengan tanggal 4 Juli 2025.

Selama menjalani program *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, penulis mendapat kesempatan belajar berbagai aktivitas operasional maskapai penerbangan di beberapa unit kerja, seperti di *counter check-in*, *customer service*, *gate* dan *lost luggage*. Saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di *gate*, beberapa waktu penulis mendapati permasalahan penumpang yang tertinggal pesawat dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai waktu naik ke pesawat/*boarding time*, yaitu 30 menit sebelum keberangkatan. Serta masih banyak penumpang yang awam atau jarang bepergian dengan pesawat, keliru dalam memahami informasi waktu yang tertera pada *boarding pass*. Penumpang mengira waktu tersebut menunjukkan waktu *boarding*. Padahal waktu tersebut sebenarnya menunjukkan waktu keberangkatan pesawat. Oleh karena itu, penting bagi seluruh penumpang untuk memahami kapan waktu naik ke pesawat/*boarding* agar dapat tiba tepat waktu di *gate* dan menghindari keterlambatan yang merugikan diri sendiri maupun pihak maskapai.

Menindaklanjuti hal 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”.

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

1.2.1 Bagi Kampus

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan lulusan transportasi udara yang berdaya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional di bidang Manajemen Transportasi Udara (MTU)
3. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
4. Meningkatkan kemampuan taruna dalam komunikasi dan beradaptasi dengan lingkungan dan materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan *On The Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir).

1.2.2 Bagi Taruna

Adapun tujuan untuk taruna dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Agar taruna memperoleh pengetahuan mengenai dunia kerja sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tersebut.
2. Mengetahui peran dan fungsi kerja dari unit dan fasilitas yang terdapat di bandar udara lokasi *On the Job Training* (OJT) terutama yang berhubungan dengan unit kerja seperti *Customer service*, *Check-in Counter*, *Gate In*, serta *Lost and Found*.
3. Taruna mendapat pengalaman dalam menghadapi masalah-masalah yang terdapat pada unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.

4. Dapat bekerja sama, koordinasi, serta berkolaborasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana teamwork dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.
5. Dapat menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.

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

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

1. Memahami serta menguasai kegiatan kerja yang dilakukan saat memasuki dunia kerja nantinya dengan berpedoman pada pengalaman saat *On the Job Training* (OJT).
2. Mengetahui dan mempraktikan secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
3. Menyesuaikan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
4. Mengetahui masalah-masalah yang ada di dunia kerja serta cara menemukan solusi dan menyelesaikannya.

BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia berdiri berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di Jakarta dengan notaris Arikanti Natakusumah, S.H yang kemudian disahkan dalam surat keputusan nomor AHU-1455AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

PT. Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan pada tahun 2009 sebagai Unit Bisnis Strategis dan menjadi salah satu opsi maskapai penerbangan bertarif rendah *low Cost Carrier* (LCC) di Indonesia. Setelah memperoleh AOC (*Air Operator Certificate*) pada tanggal 30 Juli 2012, maskapai Citilink resmi beroperasi sebagai entitas bisnis terpisah dari Garuda Indonesia. Sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik PT. Aero Wisata. Izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. (Ardhiansyah, 2023)

2.2 Gambaran Umum Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandara Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Veer keer en Waterstaats* (Departemen Pekerjaan Umum) dengan landasan pacu sepanjang 700 meter di desa Tuban, Bali. Lokasi pembangunan tersebut dipilih karena jaraknya yang cukup jauh dari pemukiman. Landasan pacu *airstrip* sepanjang 700 meter ini berupa ladang dan ujung utara nya berupa makam Desa Adat Tuban, Bali.

Dengan selesainya pembangunan terminal dan runway secara “*temporary*” pada Proyek *Airport* Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban pada tanggal 10 Agustus 1966. Selanjutnya, pada tanggal 1 Agustus 1969, nama Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Ngurah Rai *International Airport*).

Setelah proyek tersebut selesai terjadi lonjakan penumpang dan kargo di Bandara Ngurah Rai sehingga pada tahun 1990 dilakukan perpanjangan landasan pacu menjadi 3000 meter. Pada tahun 1990 – 1992 dilakukan proyek pengembangan Fasilitas Bandara dan Keselamatan Penerbangan (FBUKP) Tahap I meliputi Perluasan Terminal yang dilengkapi dengan garbarata (*aviobridge*), perpanjangan landasan pacu menjadi 3000 meter, relokasi taxiway, perluasan apron, renovasi dan perluasan gedung terminal, perluasan pelataran parkir kendaraan, pengembangan gedung kargo, gedung operasi serta pengembangan fasilitas navigasi udara dan fasilitas catu bahan bakar pesawat udara. Sampai dengan saat ini panjang runway tersebut tidak perubahan yaitu sebesar 3000 meter.

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementrian Perhubungan, saat ini Bandara Ngurah Rai dikelola oleh PT. *Injourney Airport* dengan klasifikasi bandara adalah Kelas IA. Jenis pesawat terbesar yang bisa dilayani adalah pesawat A380. Untuk panjang runway 3000 meter, jenis pesawat yang bisa mendarat di bandara tersebut adalah B747-SR, dan B747-SP.(Caristyan & Ahyudanari, 2023)

2.3 Data Umum Perusahaan

2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia

1.	Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
2.	Tanggal Pendirian	06 Januari 2009
3.	Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan A 121 Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”
4.	Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 06 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 (<i>low cost</i>), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
6.	Jumlah Pegawai <i>station</i> Denpasar	43 Pegawai
7.	Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A320-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit <i>Freighter</i> 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
--	--	--

2.3.2 Profil Perusahaan

Tabel 2. 2 Profil Perusahaan

Keterangan	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	Ciliticon Building Lantai 16, Jl. Jendral S. Parman Kav 72, Slipi, Jakarta Barat
Telpon	8,04E+09
Website	www.Citilink.co.id
Facebook	Citilink Indonesia
Twitter	@Citilink

2.3.3 Armada Citilink

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem control *fly-by-wire* digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

Tabel 2. 3 Armada Citilink

Pesawat	Beroperasi	Penumpang
Airbus A320-200 CEO/NEO	50 unit	180
Airbus A330-900 NEO	2 unit	365
ATR 72-600	7 unit	70
Boeing B737-300	5 unit	-
Boeing B737-500	3 unit (1 dikonversi menjadi <i>Freighter</i>)	-
Total	62 unit	

2.3.4 Arti Logo dan Warna



Gambar 2. 2 Logo Maskapai

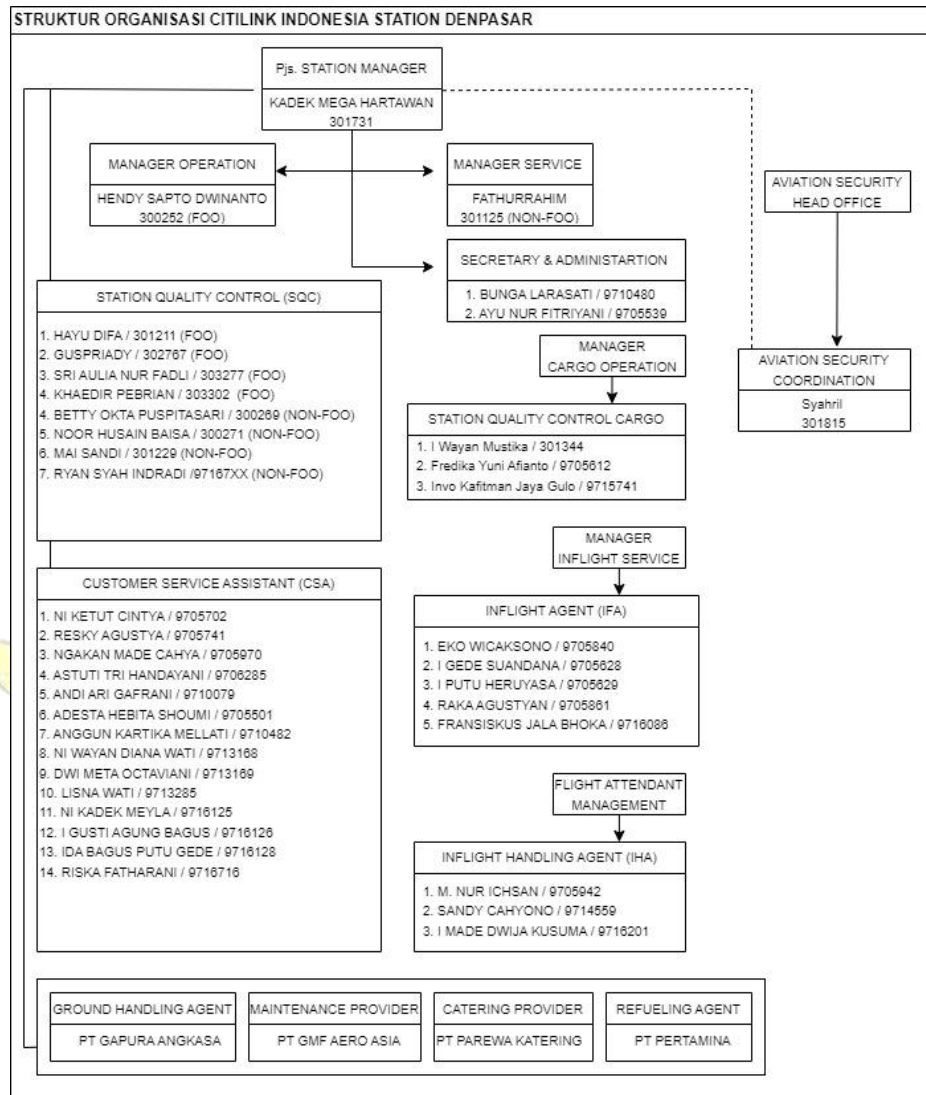
Warna hijau yang diadopsi *Citilink* merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan *Citilink* memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat *Citilink* ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

2.3.5 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi: Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.
2. Misi: Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar

internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah tamahan Indonesia.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 3 Struktur organisasi Perusahaan

Pada tingkat *station* terdapat *station Manager* yang berperan sebagai perwakilan tertinggi PT. *Citilink* Indonesia pada setiap *station* atau lokasi yang ditentukan dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

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 :

- 1) Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan dan agen penjualan
- 2) 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.
- 3) Untuk berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Teknik, Operasi, Katering, awak pesawat dan *Ground handling*, untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.
- 4) Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
- 5) 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 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:

- 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 manajemen 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)*

Tugas dan tanggung jawab dari *station Quality Control* (SQC) yaitu 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 jawabnya yaitu :

- 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
- 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.

Tugas dan Tanggung Jawab:

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

2.6 Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*)

Penerapan tata kelola perusahaan sangat penting dalam memastikan pengelolaan usaha yang bertanggung jawab berdasarkan praktik terbaik. *Citilink* memberikan perhatian khusus untuk menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance* atau GCG) pada setiap aspek bisnisnya. *Citilink* mempercayai bahwa penerapan prinsip GCG lebih dari sekedar kepatuhan dan mampu meningkatkan daya saing dalam menghadapi tantangan usaha penerbangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Citilink melakukan asesmen terhadap penerapan tata kelola perusahaan di lingkungan *Citilink* setiap tahunnya. Pencapaian nilai *Good Corporate Governance Self Assesment* Perusahaan pada *Annual Report* 2021 menunjukkan nilai 82,62 dimana nilai ini menunjukkan bahwa *Citilink* merupakan perusahaan yang akuntabel dan dapat menjalankan praktik tata kelola perusahaan dengan baik. Selain *Good Corporate Governance Self Assesment*, *Citilink* juga memastikan terlaksananya sistem pelaporan *Whistle Blowing System* (WBS) dengan menggunakan boks surat. Perangkat gratifikasi dan WBS merupakan bagian dari *soft structure* GCG yang dimiliki perusahaan, mencakup kode etik, board manual, piagam komite dan sejumlah kebijakan lainnya.

Perusahaan ini juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui online meeting pada 22 November 2021 atas rencana asesmen tahun berikutnya. Pertemuan online tersebut telah dihadiri oleh PIC (*Person In-Charge*) masing-masing divisi. *Citilink* menyadari bahwa penerapan GCG tidak dapat berdiri sendiri ataupun hanya berfokus pada kepentingan organisasi semata. Hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan menjadi kunci bagi *Citilink* untuk memperkuat penerapan GCG untuk membantu membentuk dunia usaha yang sehat, kompetitif, dan berkontribusi secara sosial untuk lingkungan sekitar. Berkaitan dengan penerapan GCG, *Citilink* juga menerapkan sistem manajemen risiko. Bisnis penerbangan memiliki karakteristik yang spesifik dan 26 unik, yaitu membutuhkan investasi yang besar (*high investment*) namun memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap perubahan faktor eksternal yang sulit dikendalikan (*high impact of uncontrollable factor*). Terlebih

lagi di tahun 2021 masih sangat dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 sehingga masih banyak risiko bagi keberlangsungan usaha.

Seperti asesmen pada pelaksanaan GCG, *Citilink* juga mengevaluasi melalui asesmen pada efektivitas penerapan manajemen risiko. Pada akhir 2021, PT *Citilink* Indonesia bersama dengan PT Garuda Indonesia melakukan penilaian tingkat kematangan manajemen risiko (*Risk Maturity Index*). Pada penilaian ini PT *Citilink* Indonesia mendapatkan nilai *Risk Maturity* Indeks sebesar 3,01 dari skala 5,00. Secara umum, kegiatan *Emergency Response Management* (ERM) telah diimplementasikan dengan cukup baik serta pada prosesnya secara periodik masih perlu ditingkatkan pada ERM yang telah berjalan selama ini. Mengenai penerapan manajemen risiko tahun 2021, Direksi telah berkoordinasi dengan Dewan Komisaris serta secara sadar memandang bahwa pelaksanaan manajemen risiko perusahaan masih harus ditingkatkan pada seluruh divisi serta perlunya pengembangan infrastruktur sistem IT sebagai penunjang kegiatan ERM.

Citilink adalah maskapai penerbangan yang senantiasa menempatkan praktik GCG sebagai perangkat kebijakan yang mendasari seluruh kegiatan usaha Perusahaan. Dalam kegiatan operasional Perusahaan, GCG merupakan aspek penting dalam rangka meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan, mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan, dan efisien guna memenuhi kewajiban secara bertanggung jawab kepada Pemegang Saham, mitra bisnis, konsumen atau pelanggan, serta masyarakat pada umumnya.

2.6.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Perusahaan berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten sebagai mekanisme yang mendasari pelaksanaan bisnis *Citilink*. Penerapan GCG di lingkup Perusahaan bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang berorientasi pada prinsip korporasi yang sehat, etis, bermatabat, serta 27 patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun tujuan-tujuan khusus penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam lingkup usaha *Citilink* antara lain sebagai berikut:

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

2.6.2 Nilai dan Budaya Perusahaan

Adapun beberapa nilai dan budaya yang dipegang oleh perusahaan, diantaranya :

Tabel 2. 4 Struktur Organisasi Perusahaan

Nilai Perusahaan	Definisi	Perilaku Utama	Penyesuaian dengan AKHLAK
SIMPLE	Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal <i>Citilink</i> dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.	- Inovatif - Adaptif - Mudah	Adaptif
PROMPT	Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan	- Proaktif - Integritas - Solusi	- Adaptif - Amanah - Kompeten

	sikap proaktif berlandaskan kepada integritas		
Polite	Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.	- Menghargai - Empati - Semangat memberikan yang terbaik	- Harmonis - Loyal - Kompeten

2.6.3 Jadwal Penerbangan PT. *Citilink* Indonesia station Denpasar

Jadwal penerbangan pada maskapai *Citilink* Indonesia station Denpasar dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut merupakan salah satu jadwal penerbangan *Citilink* Indonesia yang dapat menjadi acuan.

2.6.3.1 Jadwal Keberangkatan *Citilink* Indonesia station Denpasar

Berikut merupakan tabel jadwal kedatangan maskapai *Citilink* Indonesia station Denpasar :

Tabel 2. 5 Jadwal Keberangkatan Citilink Indonesia station Denpasar

No.	Rute	<i>Flight Number</i>	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

2.6.3.2 Jadwal Kedatangan *Citilink* Indonesia station Denpasar

Berikut merupakan tabel jadwal kedatangan maskapai *Citilink* Indonesia station Denpasar :

Tabel 2. 6 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia station Denpasar

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 III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batasbatas 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 (Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 2009). Fasilitas bandar udara di bagi menjadi 2, yaitu fasilitas Airside dan Landside yang mendukung operasional di suatu bandar udara.

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

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

3.2 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non-schedule service*) yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman (kargo), dan benda pos ke tempat tujuan (ARANI, 2006). 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.

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.

1. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut.
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 PT. Gapura Angkasa

PT. Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan Ground Handling yang mengutamakan kepuasan dan loyalitas konsumen dimana konsumennya adalah pihak maskapai penerbangan asing maupun domestik di seluruh Indonesia dan untuk meningkatkan keuntungan kemajuan terhadap perusahaan. tidak hanya itu sikap disiplin akan dapat mendorong semangat kerja demi terwujudnya keberhasilan di perusahaan tersebut. Keberhasilan dalam mengembangkan kewajiban-kewajiban sangat tergantung ada kesediaanya untuk berkorban dan

berkerja keras serta mengutamakan keselamatan juga(Silvia Novita Dewi Netti Natarida Marpung, 2023).

PT. 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 *Boarding Time* (Waktu Naik ke Pesawat)

Menurut (PM 185 TAHUN 2015, 2020) pengertian *Boarding Time* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Sedangkan waktu masuk pesawat udara disebut dengan *boarding time*. Proses *boarding* juga melibatkan posisi *boarding gate* dan *parking stand*. Semakin dekat

posisi *gate* dengan *parking stand*, semakin pendek waktu yang diperlukan dalam proses *boarding*. Demikian sebaliknya, semakin jauh posisi *gate* dan *parking stand*, semakin panjang waktu yang diperlukan dalam proses *boarding*. beberapa bandar udara memiliki desain terminal yang berada di lantai atas yang membuat proses *boarding* menjadi lama karena harus naik turun tangga. Maka dari itu, pada beberapa kondisi, diperlukan *Aviobridge* untuk mempermudah aksesibilitas penumpang untuk masuk atau keluar pesawat agar penumpang aman dan tidak perlu berjalan terlalu jauh dari terminal menuju pesawat. Dan melindungi baik penumpang, petugas, maupun penumpang yang memerlukan penanganan secara khusus, dari ancaman bahaya atau *accident* contohnya dari *jet blast* yang di hasilkan pesawat terbang pada saat *taxi* menuju ke *parking stand* maupun ke runway, terlindung dari cuaca panas, pada saat terjadi hujan, maupun pada saat jadwal penerbangan di waktu malam. Dalam kasus seperti hujan dan *gate* yang terletak di lantai atas, peran *Aviobridge* telah membantu mempercepat proses *boarding* dibandingkan *boarding* menggunakan *manual stairs*(Nieamah, 2023).

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 IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Dalam melaksanakan On The Job Training (OJT) Taruna D-3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Berikut merupakan unit kerja di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai meliputi:

- a. Customer Service*
- b. Check-in Counter*
- 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 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*.

Tindak Lanjut Setelah Bagasi Ditemukan, apabila bagasi berhasil ditemukan, pihak maskapai akan menghubungi penumpang dan dapat mengatur pengiriman bagasi langsung ke alamat penumpang.

4.2 Jadwal *On the Job Training* (OJT)

[illegible]

Gambar 4. 1 Jadwal *Duty* 6 hari kerja 2 hari libur

NO	NAMA	JUNI																												JULI																	
		16	17	#	19	#	21	#	24	#	26	#	29	#	1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	#	#	#	#	#	23	#	#	#	#	1	2	3	4								
A																																															
1	ALMAS GHINA M	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		
2	FELICIA WINY	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		
3	ABI ISTA KHALFANI K	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		
4	DANDY AUZAN F	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		
5	FAISHAL ZAIDAN T	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		
6	FITRA FAKHRIZAL 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		
7	PASKALIS MONOKA A	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		
8	GILANG RAMADHAN	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		
B																																															
1	PUTU RISTA RATNA S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
2	SONNA R E TAMBA	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		
3	ADAMAKNA SEPTIA M	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
4	I MADE DENY T	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
5	I WAYAN SATYA P	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
6	ARIF FIRMANSYAH	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
7	EFFITA DHISTYARA	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
8	LUH GEDE SRI M	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P		
C																																															
1	NI LUH PUTU PRAMESTHI	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
2	NI LUH SILVIA S	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
3	ADELA KISMATUR	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
4	FERRY ARDIANSAH S	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
5	ADRISTA YAFRI A	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
6	IDA BAGUS GEDE J M	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
7	YOSHUA AGUNG P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
8	TJOKORDA DARMA PUTRA A K	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
KET : PAGI = 05.00-14.00 WITA SIANG = 14.00-23.00 WITA																																															

Gambar 4. 2 Jadwal *Duty* 4 hari kerja 2 hari libur

4.3 Permasalahan

Pada saat melaksanakan *duty* Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai khususnya *boarding gate*, penulis mendapati masih banyak penumpang Citilink yang kurang memahami perbedaan antara waktu naik ke pesawat/*boarding* dan waktu keberangkatan pesawat. Seringkali penumpang mengira bahwa waktu yang tertera di *boarding pass* merupakan waktu dimulainya proses *boarding*. Padahal, informasi yang tercantum di *boarding pass* pada umumnya menunjukkan waktu keberangkatan pesawat (*departure time*), bukan waktu *boarding*.

Proses *boarding* sendiri itu dilakukan 30 menit sebelum jadwal keberangkatan pesawat. Oleh karena itu, penumpang diharapkan sudah berada di *boarding gate* paling lambat 30 menit sebelum pesawat dijadwalkan lepas landas.

Kesalahpahaman ini sering menjadi sumber permasalahan yang berdampak pada berbagai hal, seperti keterlambatan penumpang dalam memasuki pesawat, proses *boarding* yang tidak berjalan sesuai jadwal, bahkan hingga penumpang tertinggal dari penerbangan. Situasi ini tentu merugikan penumpang yang gagal melakukan penerbangan dalam layanan yang telah dibayar, serta dapat memengaruhi ketepatan jadwal operasional maskapai.

4.4 Penyelesaian Masalah

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

4.4.1 Penyelesaian yang telah dilakukan

- 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.

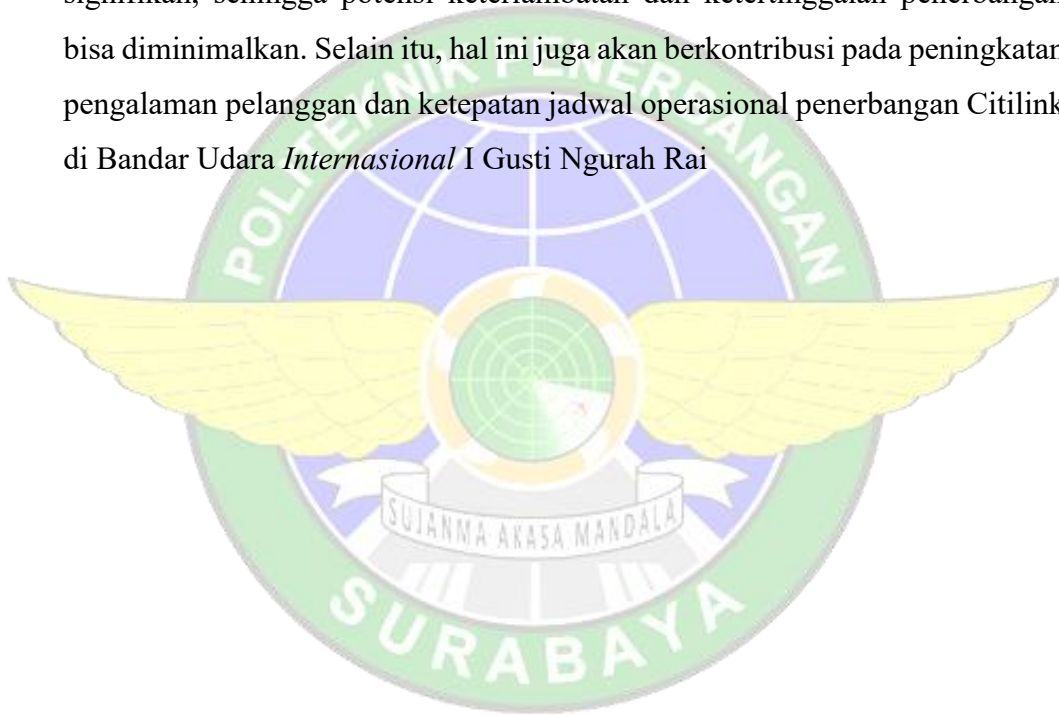
4.4.2 Penyelesaian masalah jangka panjang

Penyelesaian masalah jangka panjang yang mungkin 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 antrean *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 *e-mail* 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 V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dilakukan oleh penulis di PT. Citilink Indonesia Station Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, berbagai pengalaman diperoleh penulis dalam menjalani aktivitas operasional, khususnya di area pelayanan penumpang seperti *check-in counter*, *customer service*, *Gate In*, dan *Lost and Found*. Dari observasi dan keterlibatan langsung di lapangan, didapati bahwa salah satu permasalahan utama yang masih sering terjadi adalah awannya pengetahuan penumpang terkait perbedaan waktu naik ke pesawat/*boarding time* dan waktu penerbangan/*departure*.

Hal tersebut dipicu oleh penumpang yang mengira waktu yang tertulis pada *boardingpass* penumpang merupakan waktu *boarding*, akan tetapi waktu yang tertulis pada *boardingpass* penumpang merupakan waktu keberangkatan/*boarding*. Ketidakpahaman 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.

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

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Bandara *Internasional* I Gusti Ngurah Rai, Bali, memberikan pengalaman yang luar biasa bagi penulis dengan terjun langsung dalam dinamika operasional di lingkungan maskapai penerbangan. Kegiatan ini telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengamati, berpartisipasi, dan terlibat dalam berbagai unit kerja penting, seperti *Customer service*, *Check-in Counter*, *Gate In*, serta *Lost and Found*.

Selama masa OJT, penulis tidak hanya mendapatkan pemahaman praktis terhadap teori-teori yang telah dipelajari di pendidikan, akan tetapi juga pengembangan keterampilan kerja nyata seperti komunikasi dengan penumpang, pemecahan masalah di lapangan, kerja sama tim, kedisiplinan, serta kepatuhan terhadap standar prosedur operasional yang berlaku di industri penerbangan.

Kegiatan ini juga membuka wawasan penulis terhadap pentingnya pelayanan prima dalam dunia transportasi udara, serta menumbuhkan kesadaran profesional akan tanggung jawab dan etika dalam melayani pengguna jasa penerbangan. Salah satu isu penting yang diangkat dalam laporan ini, yakni rendahnya pemahaman penumpang terhadap waktu naik ke pesawat/*boarding time*, menjadi bukti bahwa pelayanan maskapai tidak hanya sebatas operasional teknis, tetapi juga mencakup aspek komunikasi, edukasi, dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Melalui pelaksanaan OJT ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan operasional sebuah maskapai sangat ditentukan oleh sinergi antara personel yang kompeten, sistem pelayanan yang efisien, dan kesiapan teknologi pendukung. Oleh karena itu, pengalaman ini tidak

hanya menambah pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga membentuk karakter kerja yang tangguh, adaptif, dan siap menghadapi tantangan profesional di dunia penerbangan.

Dengan demikian, kegiatan *On the Job Training* telah menjadi media pembelajaran yang efektif sekaligus jembatan penting menuju dunia kerja yang sesungguhnya, serta memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kompetensi calon tenaga kerja di bidang manajemen transportasi udara.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap BAB IV

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dalam Bab IV, yaitu kurangnya pemahaman penumpang terhadap waktu naik ke pesawat/*boarding time* yang berdampak pada keterlambatan penumpang dalam proses *boarding* hingga risiko tertinggal dari penerbangan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas pelayanan maskapai Citilink di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.

Hal yang dapat penulis sarankan yaitu 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, *e-mail*, 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.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, penulis menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas program OJT ke depannya, baik bagi peserta, pihak maskapai, maupun instansi pendidikan yang terlibat.

Bagi pihak maskapai dan instansi pembimbing, disarankan untuk memberikan *briefing* awal yang lebih terstruktur kepada peserta *On The Job Training* (OJT). *Briefing* ini mencakup penjelasan tentang struktur organisasi, pembagian tugas harian, alur pelayanan penumpang, hingga peraturan keselamatan dan keamanan kerja di bandara. Dengan demikian, peserta dapat lebih cepat beradaptasi dan memahami ruang lingkup kerja yang akan dijalani.

Selanjutnya terkait dengan penjadwalan rotasi kerja antar divisi selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT), perlu lebih merata dan seimbang agar peserta mendapatkan wawasan yang menyeluruh tentang seluruh aspek operasional maskapai, termasuk di bagian *back office* seperti *cargo*, *ramp*, dan *flight operation*, jika memungkinkan. Hal ini penting agar peserta tidak hanya fokus pada pelayanan penumpang di *front line*, tetapi juga memahami keseluruhan ekosistem bandara.

Kemudian untuk pihak kampus atau lembaga pendidikan, disarankan agar menjalin kerja sama yang lebih erat dengan maskapai dan otoritas bandara, sehingga pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

ke depannya dapat semakin terarah, profesional, dan mendukung kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan program *On The Job Training* (OJT) dapat menjadi media pembelajaran yang tidak hanya menambah wawasan teknis peserta, tetapi juga membentuk sikap kerja, etika profesional, serta meningkatkan kualitas lulusan yang siap bersaing di industri aviasi nasional maupun internasional.



DAFTAR PUSTAKA

- ARANI, S. A. (2006). Universitas Medan Area Medan Universitas Medan Area Universitas Medan Area, *44*(2), 8–10.
- Ardhiansyah, D. (2023). Pengaruh On Time Performance Terhadap Minat Beli Ulang Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Mahasiswa*, *5*(3), 214–299. Retrieved from <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3>
- Caristyan, G. A., & Ahyudanari, E. (2023). Perancangan Perpanjangan Runway Bandara I Gusti Ngurah Rai. *Jurnal Teknik ITS*, *12*(3), 150–156. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i3.126808>
- Nieamah, K. F. (2023). Analisis Perbandingan Waktu Boarding Dengan Aviobridge Dan Tanpa Aviobridge Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, *1*(5), 345–362. Retrieved from <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i5.2722>
- PM 185 TAHUN 2015. (2020). *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*, 13.
- Silvia Novita Dewi Netti Natarida Marpung. (2023). Faktor Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja. *Faktor Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kontribusi Kinerja Karyawan Pada Pt. Kiyokuni Indonesia.*, *5*(1), 44–63.
- Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA § (2009).
- ARANI, S. A. (2006). Universitas Medan Area Medan Universitas Medan Area Universitas Medan Area, *44*(2), 8–10.
- Ardhiansyah, D. (2023). Pengaruh On Time Performance Terhadap Minat Beli Ulang Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Mahasiswa*, *5*(3), 214–299. Retrieved from <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3>
- Caristyan, G. A., & Ahyudanari, E. (2023). Perancangan Perpanjangan Runway Bandara I Gusti Ngurah Rai. *Jurnal Teknik ITS*, *12*(3), 150–156.

<https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i3.126808>

Nieamah, K. F. (2023). Analisis Perbandingan Waktu Boarding Dengan Aviobridge Dan Tanpa Aviobridge Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(5), 345–362. Retrieved from <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i5.2722>

PM 185 TAHUN 2015. (2020). *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*, 13.

Silvia Novita Dewi Netti Natarida Marpung. (2023). Faktor Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja. *Faktor Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kontribusi Kinerja Karyawan Pada Pt. Kiyokuni Indonesia.*, 5(1), 44–63.

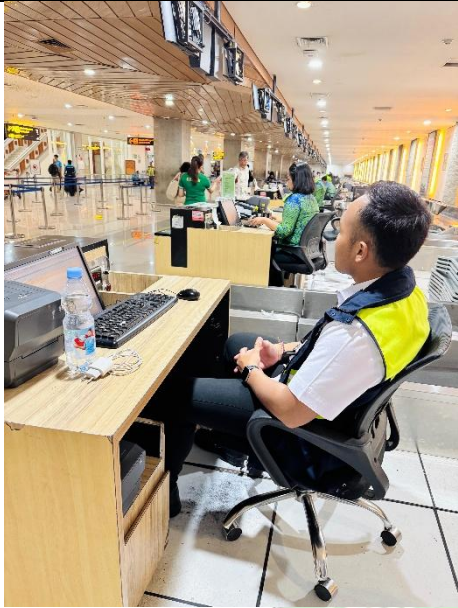
Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA § (2009).



LAMPIRAN

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

DOKUMENTASI KEGIATAN	KETERANGAN
	Kegiatan <i>monitoring ground</i> sebelum melakukan <i>pushback</i>
	Kegiatan <i>security check</i> sebelum melakukan penerbangan DPS - DIL



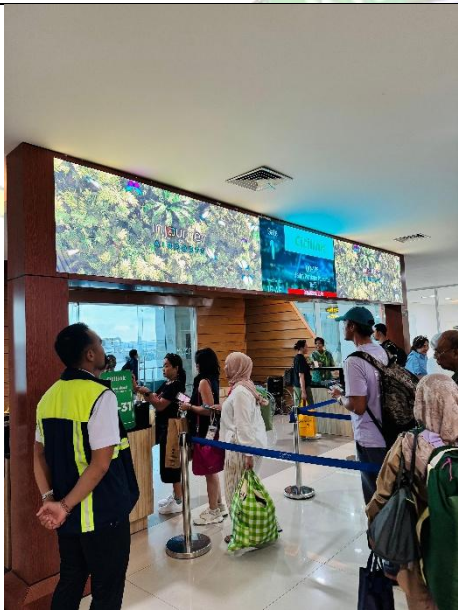
Kegiatan monitoring area *check-in*
counter



Pemasangan *baggage tag* pada bagasi
penumpang



Kegiatan monitoring area *check-in*
counter internasional



Pemantauan *Q-line* penumpang di area
boarding gate



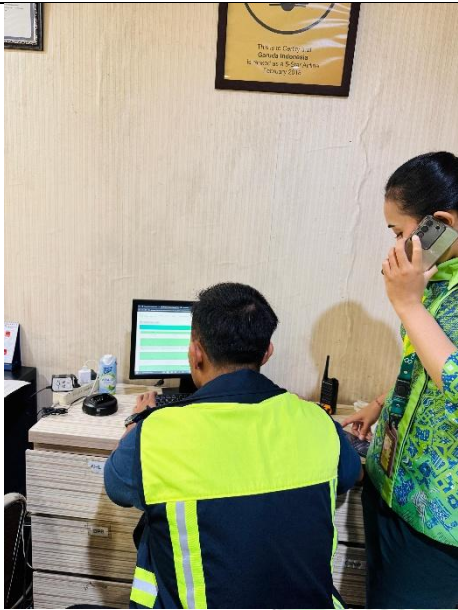
Penjelasan terkait system yang digunakan pada unit *customer service*



Kegiatan *monitoring* di area *baggage claim* pada *lost luggage*



Kegiatan pencocokan *baggage tag* pada bagasi penumpang



Kegiatan *input* waktu *first baggage*
dan *last baggage* pada sistem

