

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG CITILINK TERHADAP  
*CHECK-IN ONLINE* MELALUI WEBSITE PT CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR  
*LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) II***

**Tanggal 6 April 2025 – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**EFFITA DHISTYARA**

**NIT. 30622033**

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

**KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG CITILINK TERHADAP  
CHECK-IN ONLINE MELALUI WEBSITE PT CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) II**

**Tanggal 6 April 2025 – 4 Juli 2025**



**Disusun Oleh :**

**EFFITA DHISTYARA**

**NTT. 30622033**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG CITILINK TERHADAP  
*CHECK-IN ONLINE* MELALUI WEBSITE PT CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh :  
EFFITA DHISTYARA  
NIT. 30622033

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian *On the Job Training* (OJT).



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

## LEMBAR PENGESAHAN

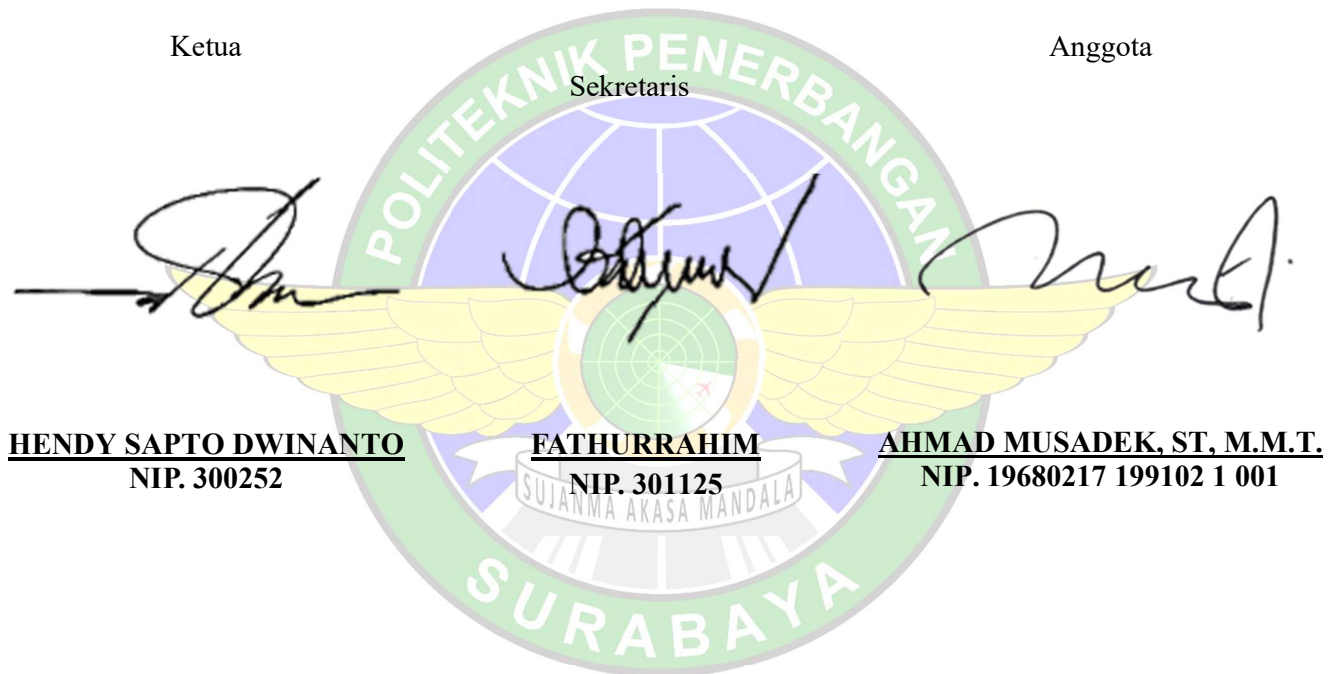
Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 25 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

Anggota

Sekretaris



**HENDY SAPTO DWINANTO**  
NIP. 300252

**FATHURRAHIM**  
NIP. 301125

**AHMAD MUSADEK, ST, M.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* ” KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG CITILINK TERHADAP *CHECK-IN ONLINE* MELALUI WEBSITE PT CITILINK INDONESIA 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. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.MT., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ahmad Musadek, ST, M. MT, selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
4. *Manager Station* dan jajaran staff serta karyawan PT Citilink Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang berkenan membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penulisan ini.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Semua pihak bandara yang telah membantu demi kelancaran *On The Job Training* (OJT) dan penyusunan laporan.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Nolik dan Ibu Titik 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.
8. Kakak dan Adik penulis tersayang, terima kasih telah menghibur penulis dan memberikan motivasi untuk menjadi yang lebih baik.
9. Misbach Ali Khoir, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis dan senantiasa memberikan dukungan serta motivasi sehingga dapat terselesaikannya Laporan *On The Job Training* ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Transportasi Udara 8 Bravo atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan.
11. Rekan-rekan seangkatan dan adik tingkat penulis, atas dukungan yang diberikan.

12. 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.

Badung, 25 Juni 2025



Effita Dhistyara





## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	11
1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Tujuan dan Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	13
1.2.1 Tujuan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	13
1.2.2 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	13
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT .....	14
2.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia .....	14
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	15
2.3 Data Umum .....	17
2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia .....	17
2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia .....	18
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia.....	19
2.4 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar .....	20
BAB 3 TINJAUAN TEORI .....	21
3.1 Pengertian Maskapai Penerbangan .....	21
3.2 <i>Check-in</i> .....	21
3.3 Penumpang .....	22
3.3.1 Klasifikasi Penumpang .....	22
3.4 <i>Website</i> .....	22
BAB 4 PELAKSANAAN OJT.....	24
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT .....	24

4.2 Unit Pelaksanaan OJT .....	24
4.2.1 Check-in Counter .....	24
4.2.2 Lost and Found (Lost Luggage).....	24
4.2.3 Boarding Gate .....	25
4.2.4 Costumer Service (CS).....	25
4.3 Jadwal.....	26
4.3 Permasalahan .....	28
4.4 Penyelesaian Masalah .....	29
BAB 5 PENUTUP .....	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan.....	31
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT.....	31
5.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN .....	34





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar .....	15
Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink .....	19
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar.....	20
Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT .....	27
Gambar 4.2 Web Check-in Citilink .....	29
Gambar 4.3 Standing Banner Prosedur Check-in Online .....	30



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	17
--	----



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Memasuki zaman dimana persaingan diberbagai bidang kehidupan manusia semakin besar, salah satunya yaitu dibidang penerbangan. Maka itu harus mempersiapkan diri sebaik mungkin agar dapat meraih tingkat kualitas hidup yang lebih baik dari sebelumnya. Praktek Kerja Lapangan/PKL (*On The Job Training/OJT*) adalah Latihan kerja mengaplikasikan pengetahuan dan ilmu yang didapat selama menjalani Pendidikan program studi Manajemen Transportasi Udara sesuai dengan tingkat Pendidikan masing-masing selama waktu yang ditetapkan. *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk mengukur tingkat kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh pendidikan akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa. Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap program studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

On The Job Training (OJT) dilaksanakan di bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya, dan penulis melaksanakan kegiatan On The Job Training di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang dimulai pada tanggal 6 Mei sampai 4 Juli 2025. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan 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. Bandara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura (Persero) selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang khusus bergerak dalam bidang jasa transportasi udara. Seperti

bandara udara komersil pada umumnya, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan jasa operasional transportasi udara, serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa bagi para pengguna transportasi udara, sesuai dengan fungsi bandar udara sebagai alur pergerakan penumpang atau barang dari transportasi udara ke transportasi darat atau sebaliknya.

Kegiatan *On the Job Training* merupakan salah satu program perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara merupakan praktek kerja di lapangan sebagai sarana penerapan ilmu yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) ini, penulis menemukan salah satu permasalahan di lapangan yaitu rendahnya tingkat pemahaman penumpang terhadap penggunaan layanan check-in online, khususnya pada maskapai Citilink. Meskipun layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam proses keberangkatan, seperti mengurangi antrian dan mempercepat prosedur di bandara, masih banyak penumpang yang belum mengetahui cara mengakses maupun memanfaatkannya. Hal ini menjadi perhatian serius karena berpotensi menghambat efisiensi operasional maskapai.

Kurangnya sosialisasi dan keterbatasan informasi yang disampaikan kepada penumpang menjadi faktor utama dari rendahnya tingkat pemanfaatan layanan tersebut. Oleh karena itu, penulis membuat laporan *On the Job Training* (OJT) dengan judul : "KURANGNYA PEMAHAMAN PENUMPANG CITILINK TERHADAP *CHECK-IN ONLINE* MELALUI WEBSITE PT CITILINK INDONESIA 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 PT. Citilink Indonesia**

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler.

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

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura,



dan Australia.

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

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

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



Gambar 2.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar

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. Nama bandara

ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan namadari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Bali International Airport Ngurah Rai). Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa katering, dan gedung serba guna.

## 2.3 Data Umum

### 2.3.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/ komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya

	yang dimiliki perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/ mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
Jumlah Pegawai Station Denpasar	48 Pegawai
Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A30-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500: 1 unit
Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB-HLP-UPG-KJT-LBJ Rute Internasional: DPS-DIL

### 2.3.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

#### 1. VISI

*“World class LCC with sustained profitability most admirer employer in Indonesia.”* 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.

### 2.3.3 Makna Logo dan Warna PT Citilink Indonesia



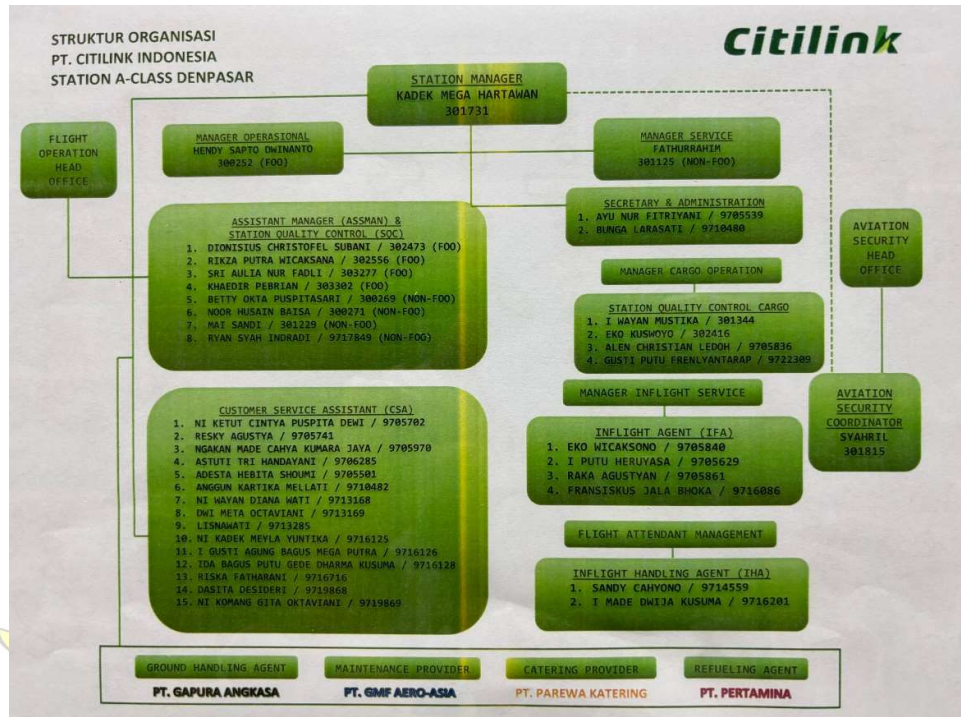
Gambar 2.2 Logo Maskapai Citilink

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

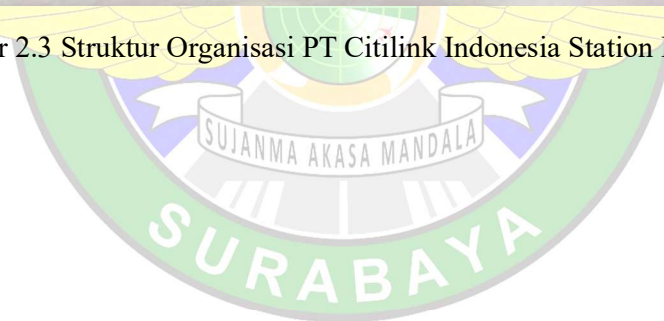
Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi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



## 2.4 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar





## BAB 3 TINJAUAN TEORI

### 3.1 Pengertian Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi udara, yang bertugas mengangkut penumpang, barang, atau pos melalui pesawat udara dari satu tempat ke tempat lainnya sesuai dengan rute yang telah ditentukan. Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, maskapai penerbangan disebut juga sebagai "Badan Usaha Angkutan Udara", yaitu badan hukum Indonesia yang menyelenggarakan kegiatan angkutan udara niaga atau bukan niaga.

Maskapai penerbangan memiliki peran penting dalam sistem transportasi nasional dan internasional karena mampu menjangkau jarak jauh dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, maskapai juga berperan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi, pariwisata, dan konektivitas antarwilayah.

### 3.2 Check-in

*Check-in* merupakan proses pelaporan diri yang wajib dilakukan oleh penumpang sebelum melakukan perjalanan udara. *Check-in* adalah proses kegiatan pelaporan diri perihal keberangkatan penumpang untuk melakukan perjalanan dengan melalui *check-in counter* atau layanan *self check-in* dengan penerbitan *boarding pass* (I Wayan Ray 2020). Proses ini penting untuk memastikan identitas penumpang, alokasi tempat duduk, dan pengaturan bagasi tercatat.

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan digitalisasi dalam layanan transportasi udara, proses *check-in* tidak lagi terbatas pada konter bandara. Kini, maskapai penerbangan menyediakan layanan *check-in online*, yaitu proses *check-in* yang dilakukan secara mandiri oleh penumpang melalui website resmi atau aplikasi maskapai, tanpa perlu datang langsung ke bandara. Layanan ini memungkinkan penumpang untuk memilih kursi, mencetak atau mengunduh *boarding pass*, serta mempercepat proses keberangkatan.

Dengan demikian, *check-in online* merupakan pengembangan dari konsep *check-in* konvensional, yang mengintegrasikan teknologi digital untuk menciptakan

pelayanan yang lebih efisien dan fleksibel. Perbedaan utama terletak pada media pelaksanaannya, di mana check-in konvensional dilakukan secara langsung di bandara, sedangkan *check-in online* dilakukan secara mandiri dari perangkat digital (laptop atau ponsel), kapan saja dan di mana saja sebelum waktu keberangkatan tertentu.

### 3.3 Penumpang

Dalam konteks transportasi udara, penumpang merupakan individu yang menggunakan jasa angkutan pesawat terbang untuk melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, penumpang adalah orang yang berada di dalam pesawat udara yang bukan merupakan bagian dari awak pesawat dan menggunakan jasa penerbangan secara sah berdasarkan tiket atau dokumen perjalanan resmi lainnya.

#### 3.3.1 Klasifikasi Penumpang

Penumpang dalam transportasi udara umumnya dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa kategori, antara lain:

1. Penumpang Domestik dan Internasional: Berdasarkan rute penerbangan.
2. Penumpang Reguler dan Charter: Berdasarkan jenis penerbangan.
3. Penumpang Berkebutuhan Khusus (*Special Assistance Passenger*): Seperti lansia, anak-anak tanpa pendamping, atau penyandang disabilitas.
4. Penumpang Berdasarkan Tingkat Familiaritas Teknologi: Termasuk penumpang yang terbiasa menggunakan layanan digital (*tech-savvy*) dan mereka yang belum akrab dengan layanan berbasis teknologi.

Sebagai pengguna jasa transportasi udara, penumpang memiliki ekspektasi terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh maskapai maupun pengelola bandara. Oleh karena itu, pemahaman terhadap karakteristik penumpang sangat penting untuk mengembangkan strategi pelayanan yang tepat.

### 3.4 Website

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis

yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

*Website* terdiri dari *page* atau halaman dan kumpulan halaman yang dinamakan *homepage*. *Homepage* berada pada posisi teratas dengan halaman-halaman terkait berada di bawahnya. Selain itu, pengelompokkan jenis *website* lebih diarahkan berdasarkan kepada fungsi, sifat atau *style* dan bahasa pemrograman yang digunakan. Adapun jenis-jenis *website* berdasarkan *style* dibedakan menjadi dua yaitu *website* dinamis dan *website* statis.



## **BAB 4**

### **PELAKSANAAN OJT**

#### **4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT**

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

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

#### **4.2 Unit Pelaksanaan OJT**

##### **4.2.1 Check-in Counter**

*Check-in Counter* bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan free baggage sebesar 20Kg. Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur sesuai rute penerbangan. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7Kg dengan volume yang telah ditentukan.

##### **4.2.2 Lost and Found (Lost Luggage)**

*Lost and Found* bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang

maupun bagasi yang tertukar. Petugas *Lost and Found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah *bag-tag* yang terdapat di barang bawaan sama dengan *bag-tag* yang dimiliki penumpang. Hal yang paling penting disini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang.

#### 4.2.3 Boarding Gate

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

Dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari boarding pass untuk kemudian diinput ke dalam system dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

#### 4.2.4 Costumer Service (CS)

*Customer service* (CS) adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para *customer*. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam suatu



perusahaan penerbangan pelayanan diberikan kepada penumpang dimulai sebelum berangkat sampai penumpang tiba ditempat tujuan. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan penerbangan terdiri dari tiga hal yang paling utama yaitu:

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

Pada saat *On the Job Training* di *Customer Service* Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar penulis melakukan beberapa kegiatan antara lain:

- a. Memberikan informasi ke penumpang tentang persediaan tempat duduk yang tersedia.
- b. Melakukan reservasi tiket
- c. Melakukan penjadwalan ulang tiket
- d. Memberikan informasi tentang harga tiket beserta ketentuan-ketentuan yang lainnya.

#### 4.3 Jadwal

Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, sebagai berikut :



[illegible]

Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan OJT

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

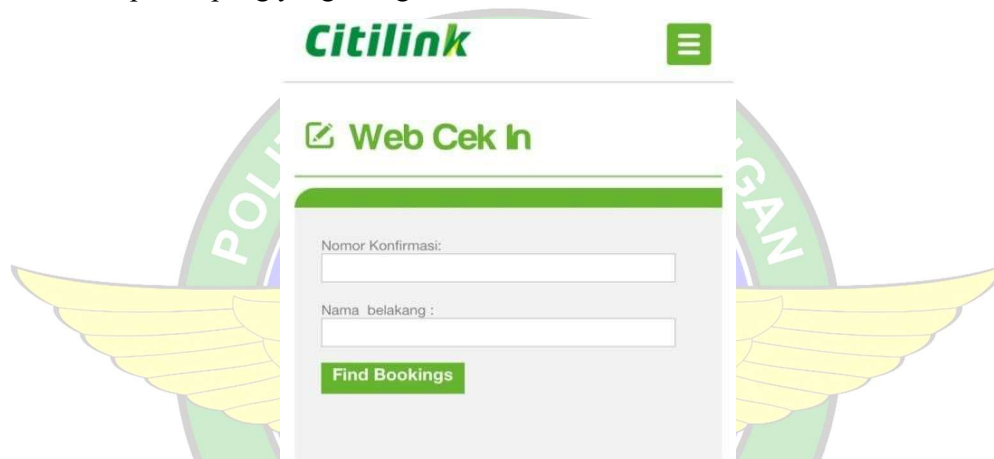
No.	Tanggal	Unit	Kegiatan
1.	06/05/2025	-	Pembuatan PAS bandara.
2.	07/05/2025	-	Pembuatan PAS bandara.
3.	08/05/2025	-	Pembuatan PAS bandara.
4.	09/05/2025	CIC	Melihat dan mempelajari proses check-in
5.	10/05/2025	CIC	Melihat dan mempelajari cara menangani penumpang
6.	11/05/2025	GATE	Melihat dan mempelajari proses boarding
7.	12/05/2025	CIC	Melihat dan mempelajari pelabelan bagasi
8.	13/05/2025	GATE	Melihat dan mempelajari pemakaian Baggage Test Unit
9.	16/05/2025	GATE	Melihat dan mempelajari pengecekan boarding pass
10.	17/05/2025	CIC	Melihat dan mempelajari cara menangani penumpang
11.	20/05/2025	GATE	Melihat dan mempelajari proses pengecekan penumpang pada sistem
12.	21/05/2025	GATE	Melihat dan mempelajari proses boarding di terminal internasional
13.	22/05/2025	CIC	Melihat dan mempelajari cara check-in online melalui website
14.	23/05/2025	<i>Lost Luggage</i>	Melihat dan mempelajari cara menangani penumpang yang komplain mengenai bagasi
15.	26/05/2025	<i>Lost Luggage</i>	Melihat dan mengetahui cara klaim bagasi

16.	27/05/2025	<i>Lost Luggage</i>	Melihat dan mengetahui pengisian Property Irregularity Report (PIR)
17.	28/05/2025	CS	Mengetahui cara Pemesanan tiket pesawat
18.	29/05/2025	CS	Mengetahui cara refund tiket
19.	01/06/2025	CIC	Membantu memasang label pada bagasi tercatat
20.	02/06/2025	CIC	Mempelajari cara melakukan payment untuk penumpang yang kelebihan bagasi
21.	03/06/2025	CS	Mempelajari kompensasi apa saja yang diberikan ketika delay
22.	04/06/2025	<i>Lost Luggage</i>	Membantu claim baggage
23.	07/06/2025	GATE	Membantu monitoring landing dan boarding
24.	08/06/2025	GATE	Monitoring kegiatan boarding penumpang
25.	09/06/2025	<i>Lost Luggage</i>	Melakukan claim baggage tag grup
26.	10/06/2025	GATE	Monitoring kegiatan landing dan boarding agar tidak tertukar
27.	13/06/2025	GATE	Mempelajari dan melihat pemakaian Baggage Test Unit di gate
28.	14/06/2025	CS	Mempelajari tentang SOG (Service On Ground)
29.	15/06/2025	CS	Mempelajari tentang Pre Book Meal
30.	16/06/2025	GATE	Monitoring kegiatan boarding
31.	19/06/2025	<i>Lost Luggage</i>	Melakukan klaim bagasi penumpang
32.	20/06/2025	CS	Mempelajari cara Pemesanan tiket pada system
33.	21/06/2025	CS	Mempelajari cara reschedule pada system
34.	22/06/2025	CIC	Membantu mengatur flow penumpang check-in

#### 4.3 Permasalahan

Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar penumpang maskapai Citilink masih banyak yang belum mengetahui cara mengakses dan menggunakan *check-in online* di website Citilink, yang menjadi masalah signifikan bagi maskapai tersebut. Meski *check-in online* menawarkan kemudahan dengan mengurangi waktu antrian dan mempercepat proses keberangkatan, banyak penumpang yang belum familiar atau mengalami kesulitan dalam menggunakan

fasilitas ini. Salah satu penyebab utama adalah kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai fasilitas tersebut. Informasi sering kali tersebar di berbagai platform yang mungkin tidak dijangkau oleh semua penumpang. Selain itu, keterbatasan teknologi, seperti koneksi internet yang tidak stabil atau perangkat yang tidak mendukung, juga menjadi hambatan bagi penumpang. Desain dan navigasi *website* Citilink yang mungkin belum cukup *user-friendly* bagi semua kalangan, terutama bagi penumpang yang kurang paham teknologi, turut memperburuk situasi. Minimnya dukungan langsung, baik melalui *call center* atau bantuan di bandara, membuat penumpang yang mengalami kesulitan merasa tidak terbantu.



Gambar 4.2 Web *Check-in* Citilink

Dampak dari masalah ini cukup signifikan. Waktu antrian di bandara menjadi lebih panjang karena penumpang yang belum *check-in online* harus melakukan *check-in manual*, yang mengurangi pengalaman terbang yang menyenangkan dan menambah beban kerja staff bandara.

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi masalah penumpang yang belum mengetahui cara mengakses dan menggunakan *check-in online* di *website* Citilink, maskapai ini dapat mengambil beberapa langkah sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai fasilitas *check-in online* melalui saluran komunikasi umum seperti media sosial, dan layar digital di bandara untuk seluruh calon penumpang.

2. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai fasilitas check-in online melalui saluran komunikasi khusus seperti email, SMS untuk calon penumpang yang sudah pernah melakukan pembelian tiket.
3. Menyediakan tim bantuan khusus yang nantinya dapat membantu penumpang yang mengalami kesulitan. Citilink bisa menyediakan tim bantuan khusus pada area di sekitar *check-in counter* yang didedikasikan untuk membantu penumpang melakukan *check-in online*.

Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan penggunaan fasilitas *check-in online*, sehingga mempercepat proses keberangkatan, mengurangi waktu antrian di bandara, dan meningkatkan kualitas layanan Citilink secara keseluruhan. Berikut salah satu langkah penyelesaian yang sudah dilakukan oleh pihak Citilink:



Gambar 4.3 *Standing Banner Prosedur Check-in Online*

## **BAB 5 PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

#### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan**

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) penulis banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Penulis juga menemukan beberapa masalah, diantaranya yaitu yang penulis paparkan pada Bab 4. Karena adanya permasalahan tersebut penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman bagaimana masalah tersebut dapat terjadi atau penyebab dari permasalahan tersebut serta bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Mengatasi masalah penumpang Citilink yang belum mengetahui cara mengakses dan menggunakan web *check-in online*, diperlukan strategi yang komprehensif. Langkah-langkah yang harus diambil mencakup peningkatan sosialisasi dan edukasi melalui berbagai saluran komunikasi, serta menyediakan tim bantuan khusus di area sekitar *check-in counter*. Dengan penerapan langkah-langkah ini, diharapkan lebih banyak penumpang dapat memanfaatkan fasilitas *check-in online*, sehingga meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu antrian di bandara, dan memperbaiki kualitas layanan Citilink secara keseluruhan.

#### **5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT**

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait.

*On the Job Training* merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, di



samping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

Kami sudah sangat terbantu dengan adanya kegiatan OJT ini. Personel di PT Citilink Indonesia Station Denpasar sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan OJT dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya. Jadi kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam pelaksanaan OJT. Para Pegawai dan Staff sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman yang telah didapat melalui *On the Job Training* (OJT), penulis memiliki saran-saran bagi semua pihak yang diharapkan dapat berguna agar kegiatan *On the Job Training* (OJT) dapat berjalan lebih baik dikemudian hari. Berikut saran-saran dikemukakan:

1. Meningkatkan kembali pelayanan bagi para pengguna yang melakukan *check-in online* di *website* Citilink.
2. Meningkatkan kembali sosialisasi, komunikasi dan edukasi terhadap berbagai layanan dan fasilitas yang ada di Citilink.
3. Mempertahankan komitmen dan kedisiplinan para personel Citilink sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.



## DAFTAR PUSTAKA

I Wayan Ray, Raymundus. 2020. “Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Check-In Dan Boarding Pass Pada PT KAI DAOP I Jakarta (Studi Kasus Layanan Check In Dan Boarding Pass Di Stasiun Senen Jakarta).” *Journal of Governance Innovation* 2 (1): 32–52.  
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i1.387>.

Kementerian Perhubungan. 2009. “Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.”

Pariaji, Danang B. 2018. “Pengenalan Umum GSE-Ground Support Equipment.” Website Penerbangan Indonesia. 2018.

Pedoman Laporan On The Job Training - OJT Manajemen Transportasi Udara 2024



## LAMPIRAN

