

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG
TERHADAP KERUSAKAN BARANG PADA
AREA KEDATANGAN
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

LAVENIA FEBRIANTI
NIT. 30622092

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

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG
TERHADAP KERUSAKAN BARANG PADA
AREA KEDATANGAN
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
Tanggal 6 Mei – 4 Juli 2025**



Disusun Oleh:

LAVENIA FEBRIANTI
NIT. 30622092

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG TERHADAP KERUSAKAN BARANG PADA AREA KEDATANGAN

Oleh :
LAVENIA FEBRIANTI
NIT. 30622092

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

Disetujui Oleh :

Supervisor/OJTI



PEPPY AJI, S.Pd., M.M.
NIK. 300898

Dosen Pembimbing



ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Station Manager PT. Citilink Indonesia
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta



RUDI
NIK. 301132

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan Juni tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian On the Job Training.

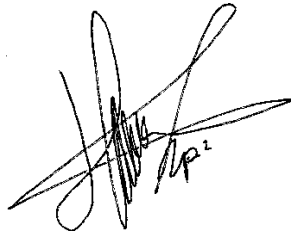
Tim Penguji,

Ketua



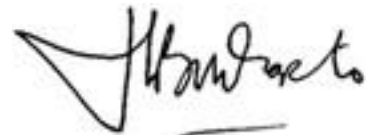
PEPPY AJI, S.Pd., M.M
NIK. 300898

Sekretaris



HARI PONIMAN
NIK. 302255

Anggota



ANTON BUDIARTO, S.E., M.T
NIP. 19650110 199103 1 004

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, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayahNya, Laporan On The Job Training “**Analisis Penanganan Keluhan Penumpang Terhadap Kerusakan Barang Pada Area Kedatangan**”.

Laporan *On the Job Training (OJT)* ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (daily work) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggung jawabnya selama melaksanakan *OJT* yang wajib disusun oleh siswa yang melaksanakan *OJT* dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan *On the Job Training* ini, terutama kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* dengan lancar.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M. T. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T, selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training*, atas arahan dan bimbingannya kepada penulis
5. Bapak Agustinus Gustav Brugman, selaku Komisaris Utama PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
6. Bapak Peppy Aji, selaku *Ground Operation Training* PT. Citilink Indonesia, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
7. Bapak Rudi Ramli, selaku *Station Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training*.
8. Bapak Yoel Fredrik Moningga, selaku *Manager Operation* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
9. Bapak Bachtiyar Setyawan, selaku *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya kepada penulis.
10. Bapak Teuku Muntahsir, selaku *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahnya

kepada penulis.

11. Bapak Hari Poniman, selaku *Assistant Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
12. Bapak Yoga Andoko Ariandy, selaku *Assistant Manager* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
13. Seluruh *SQC Operational* dan *Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
14. Seluruh *Customer Service Assistant* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
15. Seluruh *Flight Operation Officer* (FOO) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
16. eluruh *Passanger Service Assistant* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, atas bimbingan dan arahannya kepada penulis.
17. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
18. Seluruh senior dan karyawan dinas Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
19. Rekan - rekan yang melaksanakan On The Job Training di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng
20. Semua pihak yang telah membantu penulis selama mengikuti kegiatan dan membuat laporan *On The Job Training* ini.

Semoga buku laporan ini dapat memberikan manfaat dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan, kekurangan dalam penulisan laporan ini. Saran dan kritik membangun harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Cengkareng, 25 Juni 2025



LAVENIA FEBRIANTI
NIT. 30622092

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan <i>On The Job Training</i>	2
BAB II PROFIL LOKASI OJT.....	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.2 Data Umum.....	6
2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia.....	7
2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia.....	9
2.5 Logo PT. Citilink Indonesia.....	9
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia	10
BAB III TINJAUAN TEORI	11
3.1 Definisi Analisis.....	11
3.2 Definisi Prosedur.....	12
3.3 Penanganan Keluhan.....	13
3.3.1 Prosedur Penanganan Keluhan Terkait Kerusakan Barang.....	14
3.4 Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penumpang.....	16
3.5 Penumpang	17
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	18
4.1.1 Wilayah Kerja	18
4.2 Jadwal OJT	26
4.3 Permasalahan	27
4.3.1 Keterlambatan Pelaporan Penumpang.....	28
4.3.2 Kurangnya Pemahaman Penumpang Terhadap Penanganan Keluhan.....	28
4.4 Penyelesaian Masalah	29
BAB V PENUTUP	31

5.1	Kesimpulan	31
5.1.1	Kesimpulan Pada Bab IV.....	31
5.1.2	Kesimpulan pada pelaksanaan OJT.....	32
5.2	Saran	32
5.2.1	Saran pada Bab IV	32
5.2.2	Saran pada pelaksanaan OJT	32
DAFTAR PUSTAKA		34
LAMPIRAN.....		35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Citilink.....	6
Tabel 2.2 Highlight Perkembangan PT Citilink.....	8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pesawat PT Citilink Indonesia.....	4
Gambar 2. 2 Logo PT Citilink Indonesia.....	9
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink.....	10
Gambar 4. 1 Jadwal Dinas On the Job Training Bulan Mei 2025	27
Gambar 4. 2 Jadwal Dinas On the Job Training Bulan Juni 2025	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training

On the Job Training (OJT) wajib bagi Mahasiswa Program Studi Diploma Politeknik Manajemen Transportasi Udara Tingkat 3, Politeknik Penerbangan Surabaya. *On the Job Training* merupakan kegiatan dalam Tritunggal Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat) yang dirancang untuk mempelajari lebih lanjut bidang yang ditekuni serta memperluas pengetahuan dan ruang lingkup pekerjaan. Melalui *On the Job Training* ini, diharapkan peserta pelatihan mampu menerapkan seluruh aspek ilmunya dalam bekerja dan mampu menyelesaikan segala permasalahan kompleks di lapangan melalui pemikiran analitis, disiplin dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Lokasi *On the Job Training* penulis bertempat di maskapai PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng. Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen *bandwidth* yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group.

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor transportasi yang memiliki dinamika tinggi, terutama dalam pelayanan kepada penumpang. Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan serta memenuhi kebutuhan dan hak-hak konsumen, maskapai penerbangan dituntut untuk memiliki sistem layanan pelanggan yang responsif dan informatif. Salah satu aspek krusial dalam pelayanan tersebut ialah penanganan keluhan dari penumpang terkait berbagai kendala yang terjadi selama perjalanan, termasuk terkait kerusakan atau kegagalan fungsi dari fasilitas bantuan khusus bagi penumpang, seperti kursi roda (Wheel Chair Request/WCHR).

Selama pelaksanaan *On the Job Training* di Bandar Udara Internasional

Soekarno-Hatta, penulis mendapati permasalahan terkait penanganan keluhan penumpang yang mengalami kerusakan pada kursi roda yang digunakan. Dalam kasus ini, penumpang tidak segera melakukan pelaporan terkait kerusakan yang terjadi pada saat penerbangan selesai, sehingga tindak lanjut dari pihak maskapai menjadi sulit dilakukan. Situasi ini dapat diperparah ketika pelaporan tidak disertai bukti atau laporan resmi dari penumpang, mengakibatkan kesulitan bagi pihak maskapai untuk memproses dan menindaklanjuti pengaduan tersebut. Namun, pihak Baggage Service CGK tidak dapat memproses laporan tersebut karena kerusakan diduga terjadi pada penerbangan sebelumnya dan tidak terdapat bukti atau pelaporan resmi dari penumpang terkait kerusakan yang dialami.

Melalui kegiatan On the Job Training (OJT) yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia area Bandara Soekarno-Hatta, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengamati dan terlibat langsung dalam proses layanan pelanggan, khususnya dalam prosedur pelaporan dan edukasi yang lebih jelas bagi penumpang mengenai pentingnya pelaporan kerusakan secara langsung dan tepat waktu. Dengan demikian, penanganan keluhan terkait kerusakan fasilitas khusus dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi penumpang dengan kebutuhan khusus di bandara.

1.2 Maksud dan Tujuan *On The Job Training*

Tujuan dari On The Job Training untuk Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Terciptanya lulusan transportasi udara yang terampil serta handal dibidangnya dan memiliki daya saing baik di lingkup nasional maupun internasional.
2. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikasi kompetensi unggul sesuai standar nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan)
4. Terbentuknya lulusan transportasi udara yang profesional, beretika, berintegritas tinggi dan berstandar global.

Adapun maksud dalam pelaksanaan On The Job Training (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya adalah untuk membekali setiap taruna dengan

keterampilan dan keahlian siap pakai yang diperlukan dalam mendukung pekerjaan di bidang manajemen transportasi udara. Maksud dari OJT ini meliputi :

1. Mengetahui dan memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT, termasuk kondisi lapangan, keadaan fisik, operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di lokasi pelaksanaan OJT.
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi, dengan memahami tugas pokok dan fungsi dari fasilitas yang terdapat di Bandar Udara, terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo.
3. Mengetahui dan melihat secara langsung penggunaan serta peranan teknologi terapan di tempat OJT untuk mendukung operasional penerbangan.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya guna memperluas jaringan kerja dan peluang karier bagi taruna.
5. Mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja serta memahami cara penyelesaian masalah tersebut.
6. Meningkatkan produktivitas dalam bekerja serta membentuk sikap kerja sama dan koordinasi yang baik dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan.
7. Meningkatkan wawasan mengenai hierarki dalam berorganisasi pada satuan kerja di masing-masing unit, sehingga taruna memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai struktur dan mekanisme kerja di industri penerbangan.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2. 1 Pesawat PT Citilink Indonesia

Citilink pertama kali didirikan pada tahun 2001 sebagai *Strategic Business Unit* (SBU) dari Garuda Indonesia, dengan tujuan untuk memperluas dan meningkatkan layanan penerbangan di dalam negeri. Maskapai ini hadir sebagai opsi perjalanan yang lebih terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Visi Citilink adalah untuk menjawab meningkatnya permintaan akan layanan penerbangan berbiaya rendah, namun tetap menjaga standar layanan yang tinggi. Setelah beberapa tahun beroperasi sebagai bagian dari Garuda Group, pada 22 Juni 2012, Citilink secara resmi menjadi entitas independen. Citilink memperoleh Air Operator Certificate (AOC) No. 121-046, yang menjadikannya maskapai penerbangan Indonesia berlisensi penuh. Transformasi ini menandai dimulainya perjalanan Citilink sebagai maskapai berbiaya rendah (Low-Cost Carrier / LCC) dengan identitas merek yang khas, yaitu kode penerbangan IATA “QG”, kode ICAO “CTV”, dan call sign ikonik “Supergreen.” Langkah ini memungkinkan Citilink untuk memperkuat posisinya di industri penerbangan yang kompetitif.

Pada tahun 2017, struktur kepemilikan Citilink mengalami perubahan penting yang diformalkan dalam Akta Nomor 62 tertanggal 26 Oktober 2017. Berdasarkan dokumen tersebut, kepemilikan saham Citilink dibagi menjadi 98,65% dimiliki oleh Garuda Indonesia, dan 1,35% dimiliki oleh Aerowisata.

Struktur ini semakin mengukuhkan posisi Citilink sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group dan memberikan landasan kuat untuk memperluas armada serta jaringannya.

Kini, Citilink tidak hanya melayani lebih dari 100 rute penerbangan domestik, tetapi juga telah berhasil menjangkau pasar internasional. Maskapai ini terus berinovasi dan berkembang dalam menyediakan layanan penerbangan yang efisien, aman, dan terjangkau bagi pelanggan di seluruh dunia.

Komitmen Citilink terhadap keselamatan dan keunggulan layanan telah mendapatkan pengakuan internasional. Citilink mencetak sejarah sebagai maskapai berbiaya rendah pertama yang menerima penilaian keselamatan maskapai 5 bintang dari Skytrax terkait penanganan COVID-19, yang mencerminkan dedikasinya dalam menjaga standar keselamatan dan kebersihan tertinggi selama masa pandemi global.

Citilink juga masuk dalam jajaran 100 Maskapai Terbaik di Dunia, serta menempati posisi 8 Terbaik Maskapai Berbiaya Rendah di Asia, yang semakin memperkuat reputasinya sebagai maskapai hemat terbaik. Selain itu, Citilink meraih berbagai penghargaan, termasuk Best Low-Cost Airline in Indonesia dan COVID-19 Airline Excellence Award dalam ajang World Airline Awards 2021 yang juga diselenggarakan oleh Skytrax.

Sebagai bagian dari komitmen berkelanjutan terhadap inovasi dan kepuasan pelanggan, Citilink juga meluncurkan seragam awak kabin baru dalam rangka peringatan Hari Pelanggan Nasional, yang mencerminkan pendekatan modern dan visioner maskapai ini.

Citilink juga menorehkan pencapaian penting lainnya sebagai maskapai berbiaya rendah pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi ISO 9001:2015 atas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Manajemen Delay, yang menunjukkan fokus maskapai dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan kepada pelanggan. Dalam perkembangannya, Citilink terus memperluas jangkauan rute domestik maupun internasional, serta meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Maskapai ini juga telah meraih berbagai penghargaan, salah satunya adalah sertifikasi keselamatan dari International Air Transport Association

(IATA) dengan predikat IOSA (IATA Operational Safety Audit).

Armada Citilink Indonesia terdiri dari jajaran pesawat modern dan efisien yang dirancang untuk memenuhi komitmen maskapai dalam menyediakan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan terjangkau. Armada ini memungkinkan Citilink untuk menjaga harga yang kompetitif sambil tetap memastikan standar tinggi dalam kinerja dan kenyamanan penumpang.

Selama bertahun-tahun, Citilink secara konsisten memperbarui dan memperluas armadanya guna mengakomodasi permintaan yang terus meningkat, sehingga semakin memperkuat posisinya sebagai salah satu maskapai berbiaya rendah terkemuka di kawasan ini.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Jenis pesawatnya termasuk :

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

2.2 Data Umum

Tabel 2.1 Data Umum Citilink

DATA UMUM		
A	Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
B	Didirikan	Tahun 2021
C	Dasar Hukum	pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk.

		("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independent tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".
D	Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
E	Kode ICAO Designation	CTV
F	Kode IATA Flight	QG
G	Jumlah Armada	61 Unit Pesawat

Menunjukkan mengenai data umum PT. Citilink Indonesia, berkaitan dengan dasar hukum, jumlah armada, rute penerbangan, dan lain-lain.

2.3 Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia mulai beroperasi sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah dalam bentuk divisi bisnis dari Garuda Indonesia. Pada masa awalnya, Citilink hanya mengoperasikan

sejumlah pesawat dengan manajemen yang terbatas serta melayani beberapa rute tertentu, dengan fokus utama mendukung pengembangan merek Garuda Indonesia sebagai maskapai premium. Setelah terjadi perubahan besar dalam strategi bisnis Garuda pada tahun 2011, pengembangan dan perluasan Citilink menjadi salah satu prioritas utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai berbiaya rendah terdepan di tingkat regional, dengan menyediakan layanan penerbangan komersial berjadwal yang hemat biaya namun tetap menjunjung tinggi aspek keselamatan.

Tabel 2.2 Highlight Perkembangan PT Citilink

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP Delay Management.
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.

2018	Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.
2020	Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter). Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang Trip Advisor Travelers' Choice Award 2020.

2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

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

Misi :Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan keandalanyang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah tamahan Indonesia.

2.5 Logo PT. Citilink Indonesia



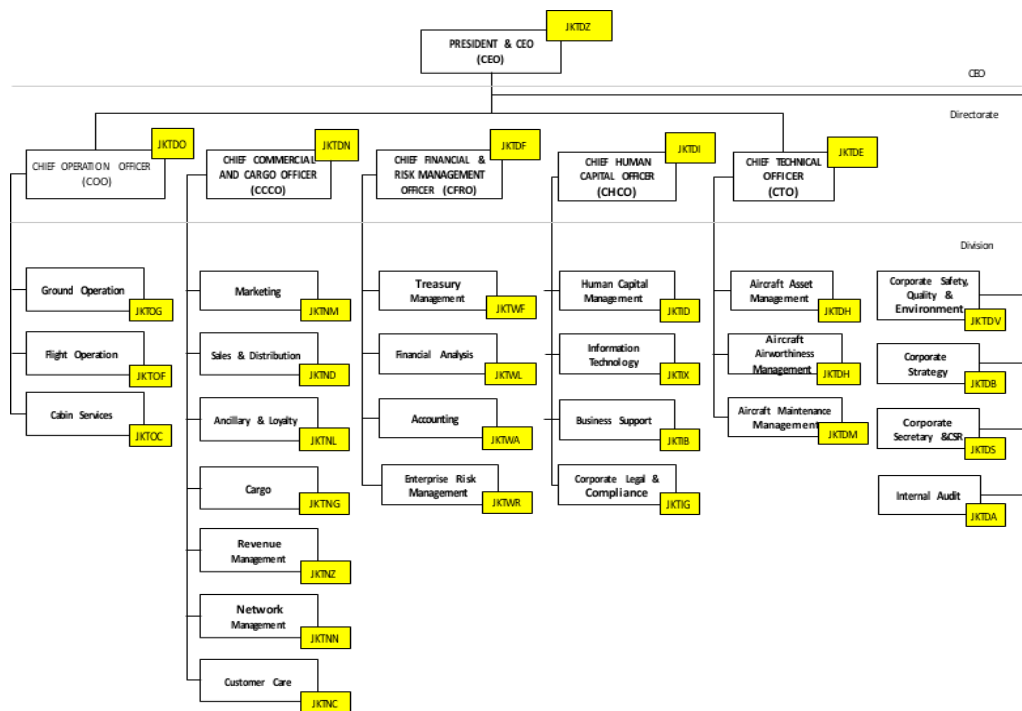
Gambar 2. 2 Logo PT Citilink Indonesia

Warna hijau melambangkan dedikasi Citilink, sejalan dengan visi dan misinya untuk menghubungkan bangsa. Gradasi warna hijau mencerminkan identitas merek, yang membangkitkan rasa percaya, aman, dan nyaman.

Warna ini juga merepresentasikan sifat layanan Citilink yang hangat dan bersahabat, menekankan komitmen untuk bekerja sama dan memberikan layanan pelanggan yang optimal melalui pelayanan yang sederhana, cepat, dan sopan.

Warna hijau telah menjadi ciri khas Citilink, melambangkan profesionalisme, tumbuhnya kepercayaan, inovasi yang berkelanjutan, serta fokus pada kepuasan pelanggan. Desain logo Citilink mencerminkan budaya kerja perusahaan, serta visi dan misi yang menjadi dasar pendekatan layanannya.

2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Definisi Analisis

Analisis merupakan suatu kegiatan yang meliputi berbagai aktivitas untuk memahami suatu objek atau permasalahan secara lebih mendalam dengan memecahnya ke dalam bagian-bagian kecil yang saling terkait. Aktivitas-aktivitas tersebut berupa membedakan, mengurai, dan memilah suatu pokok bahasan untuk dapat dimasukkan ke dalam kelompok atau kategori tertentu dengan tujuan memahami struktur, pola, maupun maknanya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman makna keseluruhan.”

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis agar dapat diinterpretasikan dan menghasilkan pemahaman terhadap suatu fenomena. Analisis juga digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel atau kejadian guna menentukan akar permasalahan dan alternatif penyelesaiannya.

Nana Sudjana (2016:27) menyatakan, “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya.” Gorys Keraf (2004:67) juga menjelaskan bahwa “Analisis adalah sebuah proses untuk memecahkan masalah sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya.” Demikian juga menurut Abdul Majid (2013:54), “Analisis adalah kemampuan menguraikan satuan menjadi unit-unit yang terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, dan mengenali perbedaan.”

Wiradi (2006:103) menekankan bahwa “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu, kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.”

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan untuk memecah suatu konsep atau objek menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, memahami struktur dan pola yang terbentuk dari hubungan antarbagian tersebut, guna memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai suatu permasalahan atau fenomena tertentu.

3.2 Definisi Prosedur

Prosedur merupakan suatu rangkaian langkah kerja atau tata cara pelaksanaan suatu aktivitas yang dilakukan secara sistematis, berkesinambungan, dan terstruktur untuk mendapatkan hasil tertentu. Secara konseptual, prosedur bertujuan untuk memberi arahan agar pelaksanaan suatu kegiatan dapat berlangsung dengan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Prosedur adalah tahap-tahap atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah atau dalam melaksanakan suatu pekerjaan.”

Moekijat (2003:56) juga menjelaskan bahwa “Prosedur ialah urutan langkah kerja atau pelaksanaan suatu kegiatan dari awal hingga akhir yang harus diikuti agar dapat dicapai hasil kerja yang efisien dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.” Sutarto (2013:89) menyatakan bahwa “Prosedur ialah suatu tata kerja atau pola pelaksanaan kerja yang terdiri dari langkah-langkah atau tahap-tahap yang harus dijalankan dengan urut dan konsisten guna menjamin terlaksananya suatu kegiatan dengan benar dan teratur.

Selain itu, Handoko (2012:125) menjelaskan bahwa “Prosedur ialah serangkaian langkah kerja yang digunakan untuk menjamin bahwa setiap pelaksanaan suatu pekerjaan dapat dicapai dengan metode dan standar yang telah ditentukan, guna menghasilkan output kerja yang sesuai dengan kebutuhan.” Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu metode atau pola kerja yang terdiri dari langkah-langkah sistematis dan terstruktur,

digunakan untuk mempermudah pelaksanaan suatu pekerjaan agar dapat dicapai dengan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar atau aturan yang berlaku. Prosedur adalah serangkaian langkah atau tata cara yang ditetapkan untuk melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas guna menjamin konsistensi dan kualitas pelaksanaan. Dalam konteks penerbangan, prosedur penanganan keluhan terkait kerusakan bagasi dan kebutuhan khusus penumpang disabilitas diatur oleh peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan maskapai penerbangan. (Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 dan PM 178 Tahun 2015).

3.3 Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan ialah suatu proses penerimaan, pengelolaan, dan tindak lanjut dari suatu laporan atau aduan yang diajukan oleh pihak tertentu terkait dengan suatu permasalahan atau pelayanan. Tujuan dari penanganan keluhan ialah untuk memberikan tanggapan yang tepat, menyelesaikan permasalahan dengan adil, dan memulihkan kepercayaan dari pihak yang menyampaikan keluhan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Penanganan ialah proses, cara, atau perbuatan menangani atau mengelola sesuatu.”

Kotler dan Keller (2012:122) menjelaskan bahwa “Penanganan keluhan adalah suatu mekanisme yang digunakan oleh suatu badan atau pihak tertentu untuk menerima, meneliti, dan memberi tanggapan atas keluhan dari pihak lain terkait dengan suatu produk atau jasa yang digunakan, guna menjaga kualitas dan kepercayaan pelanggan.” Mangkunegara (2011:137) juga menekankan bahwa “Penanganan keluhan ialah sebuah upaya yang dilakukan untuk merespons dan memberikan solusi dari suatu keluhan dengan memperhatikan aspek kebutuhan, keadilan, dan kepuasan pihak yang mengajukan keluhan tersebut.”

Penanganan keluhan juga merupakan suatu mekanisme atau sistem kerja yang digunakan oleh suatu badan usaha atau instansi untuk

menerima, memproses, dan menyelesaikan berbagai pengaduan dari pengguna jasa. Dalam konteks angkutan udara, penanganan keluhan terkait dengan pelayanan dan kerusakan bagasi penumpang memegang peranan vital guna menjamin kepercayaan dan loyalitas penumpang. Menurut ISO 10002:2018 (Quality Management — Customer Satisfaction), sebuah sistem penanganan keluhan yang efektif harus memenuhi prinsip: Aksesibilitas: Kemudahan bagi penumpang untuk mengajukan keluhan.

- a. Responsivitas : Kecepatan dan kesigapan pihak terkait dalam merespons keluhan.
- b. Keadilan dan Kesetaraan: Perlakuan yang adil bagi semua pihak, termasuk penumpang
- c. Kerahasiaan dan Akuntabilitas: Jaminan bahwa data pribadi dan rincian keluhan dijaga dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penerapan sehari-hari, sistem penanganan keluhan juga harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011, yang mengatur bahwa pengangkut (maskapai) bertanggung jawab penuh atas kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang. Berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan ialah suatu proses atau mekanisme kerja yang terdiri dari penerimaan, pemeriksaan, dan tindak lanjut dari suatu laporan atau aduan dari pihak terkait dengan maksud untuk memberikan solusi yang adil dan memadai guna memelihara kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan pihak terkait.

3.3.1 Prosedur Penanganan Keluhan Terkait Kerusakan Barang

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, prosedur penanganan keluhan terkait kerusakan bagasi penumpang terdiri dari beberapa tahap, yaitu :

- a. Penerimaan Laporan (*Filing a Complaint*)

Penumpang yang mengalami kerusakan bagasi harus segera melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak maskapai atau unit layanan bagasi di area kedatangan bandara. Laporan ini dicatat dalam dokumen resmi, yaitu Property Irregularity Report (PIR), yang memuat data penumpang, rincian penerbangan, deskripsi kerusakan, dan bukti terkait.

b. Pemeriksaan dan Verifikasi (*Investigation*)

Setelah menerima laporan, pihak maskapai bersama dengan penumpang melakukan pemeriksaan dan verifikasi tingkat kerusakan. Langkah ini bertujuan memastikan bahwa kerusakan memang terkait dengan proses pengangkutan dan berada dalam masa tanggung jawab maskapai sesuai dengan ketentuan Konvensi Montreal 1999.

c. Penilaian dan Dokumentasi (*Assessment*)

Hasil pemeriksaan dan verifikasi dituangkan dalam bentuk dokumentasi resmi guna menilai nilai kerusakan atau tingkat penggantian yang dapat diajukan oleh penumpang. Aspek ini termasuk identifikasi jenis kerusakan, nilai estimasi barang, dan bukti pembelian atau dokumen terkait lainnya.

d. Pengajuan Klaim dan Negosiasi (*Claim Process*)

Pihak penumpang mengajukan klaim sesuai dengan nilai dan rincian kerusakan yang telah didokumentasikan. Maskapai penerbangan kemudian memproses klaim tersebut berdasarkan ketentuan ganti rugi yang diatur dalam PM No. 77 Tahun 2011, yakni nilai maksimal penggantian sebesar nilai yang dijamin oleh peraturan yang berlaku.

e. Penyelesaian dan Pembayaran Ganti Rugi (*Resolution*)

Setelah nilai klaim disetujui, pihak maskapai melakukan pembayaran ganti rugi atau memberikan bentuk kompensasi lainnya sesuai dengan kesepakatan dan aturan yang berlaku.

Prosedur penanganan keluhan terkait kerusakan barang penumpang merupakan mekanisme kerja yang terdiri dari

langkah-langkah sistematis guna menjamin bahwa setiap laporan dari penumpang dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan sesuai aturan. Pelaporan harus dilakukan segera setelah penumpang menerima kursi rodanya di area kedatangan, guna memudahkan pihak maskapai dalam memverifikasi dan mengevaluasi tingkat kerusakan yang terjadi. Namun, ketika laporan diajukan terlambat, pihak maskapai menghadapi hambatan dalam menentukan pihak yang bertanggung jawab dan nilai ganti rugi yang sesuai. Dalam konteks ini, kejelasan prosedur dan komunikasi yang baik dari pihak maskapai kepada penumpang disabilitas sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman, khususnya terkait dengan waktu pelaporan dan dokumen pendukung yang diperlukan. Prosedur yang jelas, efisien, dan inklusif sangat diperlukan agar penumpang disabilitas dapat dengan mudah mengajukan keluhan dan menerima ganti rugi yang adil, bahkan dalam situasi yang kompleks seperti pelaporan yang terlambat. Dengan prosedur yang efektif dan komunikasi yang ramah, maskapai dapat menjamin bahwa kebutuhan mobilitas penumpang disabilitas tetap terlindungi, menciptakan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan bermartabat bagi semua pihak.

3.4 Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penumpang

Pelayanan ialah usaha atau kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pihak lain dengan memperhatikan kualitas dan kesesuaian dengan kebutuhan atau harapan yang diajukan. Pelayanan angkutan udara bagi penumpang disabilitas ialah suatu bentuk pelayanan khusus yang disediakan oleh pihak maskapai dan pengelola bandar udara guna menjamin aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus atau disabilitas. Pelayanan ini bertujuan untuk mewujudkan kesetaraan dalam pemanfaatan jasa transportasi udara bagi semua golongan penumpang tanpa memandang keterbatasan fisik maupun mental yang dimilikinya. Tjiptono (2011:25) menjelaskan bahwa “Pelayanan ialah suatu bentuk kegiatan atau usaha yang

dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pihak lain, dengan tujuan menciptakan nilai dan memberikan tingkat kepuasan tertentu bagi pihak yang dilayani.”

Lovelock dan Wirtz (2011:40) juga mengungkapkan bahwa “Pelayanan ialah suatu bentuk aktivitas ekonomi yang memberikan nilai dan manfaat bagi pihak yang menerima, yang dapat berupa waktu, tenaga, atau keterampilan khusus guna memenuhi kebutuhan pihak terkait.” Dalam konteks pelayanan bagi penumpang disabilitas, berbagai standar juga dijabarkan oleh ICAO Annex 9 (Facilitation) dan berbagai aturan nasional terkait pelayanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus guna memastikan pelaksanaan pelayanan yang inklusif dan menjunjung tinggi nilai kesetaraan bagi semua pihak.

3.5 Penumpang

Penumpang adalah pengguna jasa transportasi udara yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan hukum. Dalam dunia penerbangan, penumpang merupakan elemen penting yang harus selalu dijaga hak-haknya, termasuk dalam hal keselamatan bagasi mereka.

Lovelock dan Wirtz (2011) menjelaskan bahwa kepuasan penumpang merupakan kunci keberhasilan dalam bisnis jasa, khususnya transportasi. Setiap interaksi antara penumpang dan layanan yang diberikan berpotensi membentuk citra jangka panjang terhadap perusahaan.

Perlakuan terhadap penumpang, termasuk dalam menangani keluhan kerusakan barang, mencerminkan komitmen maskapai dalam memberikan pelayanan berkualitas. Respons cepat dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan.

BAB IV

LINGKUP PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

4.1.1 Wilayah Kerja

4.1.1.1 *Flight Operation Officer (FOO)*

Flight Operation Officer (FOO) merupakan personel yang ditunjuk oleh maskapai penerbangan sipil untuk menangani kegiatan operasional penerbangan, termasuk mempersiapkan keberangkatan (flight dispatch), memberikan izin terbang (dispatch release), serta mengawasi jalannya penerbangan hingga tiba di tujuan dengan aman, nyaman, dan efisien (Laksono et al., 2021).

Seorang petugas *Flight Operation* wajib mengantongi lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Peran utama FOO adalah mendukung pilot selama penerbangan dengan cara berkomunikasi melalui radio serta menyediakan informasi dan dokumen penting terkait penerbangan, seperti kondisi cuaca, load sheet, flight plan, dan lainnya.

4.1.1.2 *Station Quality Control (SQC)*

Station Quality Control (SQC) adalah petugas yang memastikan kualitas operasional penerbangan dan layanan darat di stasiun dengan berkoordinasi dengan pihak ketiga yang dilakukan melalui sistem manajemen yang cepat dan akurat, sesuai dengan standar layanan yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan, praktik terbaik industri penerbangan, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance – GCG*).

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bertanggung jawab sebagai pihak yang diaudit dan/atau sebagai

2. Perwakilan Manajemen (Management Representative/MR) dalam menindaklanjuti temuan audit.
3. Mengawasi, mengendalikan, dan memantau kinerja Agen Penanganan Darat (Ground Handling Agents) sebagaimana disepakati dan tercantum dalam SGHA/SLA, menggunakan formulir daftar periksa (Checklist Station).
4. Mengelola ketidakteraturan dan mencegah ketidaknyamanan penumpang.
5. Mengendalikan dan secara rutin memeriksa pelaksanaan keselamatan dan keamanan operasional di tingkat stasiun.
6. Bertanggung jawab sebagai petugas keselamatan (Safety Officer) dalam pengelolaan ERP lokal (Local ERP).
7. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap Agen Penanganan Darat.
8. Berkoordinasi dengan Layanan Kesehatan Awak Kabin dan/atau Pengirim Pesawat terkait ketidaksesuaian hasil pemeriksaan kesehatan awak pesawat dan kabin.
9. Mengendalikan dokumen dan catatan stasiun, mendistribusikan Manual Operasional Perusahaan yang diperlukan terkait Agen Penanganan Darat (GHA) atau penyedia layanan, serta menjaga catatan distribusi sebagai bukti.

Wewenang:

1. Berwenang untuk mengambil keputusan yang memengaruhi aspek keselamatan dan/atau keamanan operasi penanganan darat di tingkat *station*.

4.1.1.3 Customer Service Assistant

Petugas yang memastikan kualitas operasional penerbangan dan layanan darat di station dengan berkoordinasi dengan pihak ketiga yang dilakukan melalui sistem manajemen yang cepat dan akurat, sesuai dengan standar layanan yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan,

praktik terbaik industri penerbangan, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance – GCG).

Tugas dan Tanggung Jawab:

Memberikan bantuan kepada penumpang di berbagai titik layanan seperti meja check-in, gerbang keberangkatan, dan area kedatangan. Tugas ini termasuk membantu dalam proses tiket, check-in bagasi, serta memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan, prosedur boarding, dan fasilitas bandara.

1. Menangani pertanyaan, kekhawatiran, dan keluhan penumpang secara cepat dan profesional. Hal ini melibatkan penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif untuk memberikan informasi yang akurat serta menyelesaikan permasalahan demi kepuasan penumpang.
2. Mematuhi protokol keselamatan dan keamanan serta membantu proses pemeriksaan keamanan sesuai kebutuhan. Customer Service Assistance berperan penting dalam memastikan bahwa penumpang mematuhi peraturan dan prosedur keselamatan.
3. Membantu penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, penumpang lanjut usia, penumpang disabilitas, atau mereka yang memerlukan bantuan medis. Hal ini dapat mencakup pengaturan bantuan kursi roda, koordinasi dengan staf maskapai, atau menyediakan dukungan tambahan sesuai kebutuhan.
4. Berkolaborasi dengan staf maskapai dan personel bandara lainnya untuk memastikan kelancaran operasional dan penyelesaian masalah secara efisien. Termasuk berkomunikasi dengan awak kabin, staf darat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memfasilitasi layanan kepada penumpang.

5. Menjaga standar tinggi layanan pelanggan dengan menciptakan suasana yang ramah dan menyambut bagi penumpang, menjaga kebersihan dan keteraturan di area layanan pelanggan, serta mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan.
6. Melaksanakan berbagai tugas administratif terkait operasi layanan pelanggan, seperti memproses dokumen, memperbarui data penumpang, dan membuat laporan sesuai kebutuhan.
7. Menjual tiket pesawat kepada pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk transaksi langsung di loket tiket, pemesanan daring (online), dan melalui telepon. Ini mencakup pemberian informasi terkait penerbangan yang tersedia, tarif, dan pembatasan perjalanan.
8. Membantu pelanggan dalam melakukan reservasi tiket, perubahan jadwal, dan pembatalan sesuai kebutuhan mereka. Tugas ini mencakup penggunaan sistem reservasi berbasis komputer untuk mengecek ketersediaan kursi, memproses pemesanan, dan mencetak tiket.
9. Membantu penumpang dengan kebutuhan atau permintaan khusus, seperti anak-anak tanpa pendamping, bantuan kursi roda, atau permintaan khusus lainnya, serta menangani keluhan atau pertanyaan pelanggan secara profesional dan sopan.
10. Mematuhi peraturan dan kebijakan maskapai serta industri yang terkait dengan penjualan tiket, layanan pelanggan, dan keamanan, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku setiap saat.
11. Tetap mengikuti perkembangan terbaru mengenai kebijakan maskapai, struktur tarif, dan tren industri, serta

berpartisipasi dalam pelatihan dan kegiatan pengembangan profesional untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Wewenang:

1. Memberikan layanan terbaik kepada seluruh penumpang.
2. Membantu penumpang khusus sesuai permintaan.
3. Melakukan reservasi tiket penerbangan

4.1.1.4 *Pasasi*

Pasasi bertanggung jawab melayani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Proses pelaporan ini mencakup verifikasi identitas penumpang, pemilihan atau penempatan kursi di dalam pesawat, serta pemenuhan permintaan khusus seperti permintaan kursi roda, makanan khusus (special meal), dan sebagainya. Selain itu, dilakukan juga proses pelaporan bagasi yang akan dikumpulkan dan dimuat ke dalam gerobak, kemudian dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (proses loading bagasi).

Petugas yang berada di meja check-in akan mencetak boarding pass dan memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Apabila berat bagasi melebihi batas maksimum bagasi gratis (free baggage allowance), maka penumpang diwajibkan membayar kelebihan tersebut. Jumlah biaya tambahan ditentukan berdasarkan kebijakan masing-masing maskapai penerbangan.

Apabila penumpang membawa barang berbahaya (dangerous goods), maka barang tersebut wajib dilaporkan untuk diperiksa guna menentukan apakah barang tersebut diizinkan untuk dibawa dalam penerbangan. Penanganan terhadap dangerous goods dilakukan oleh pihak AVSEC

(Aviation Security), dan akan diterbitkan dokumen khusus bernama NOTOC (Notification to Captain) sebagai pemberitahuan kepada pilot.

Selain itu, PT Citilink Indonesia juga menerapkan sistem Self Check-In sebagai salah satu metode pelaporan keberangkatan. Sistem ini merupakan layanan mandiri berbasis online yang memungkinkan penumpang melakukan check-in secara otomatis dengan memanfaatkan perangkat komputer, jaringan internet, serta aliran listrik tanpa bantuan langsung dari petugas.

4.1.1.5 *Ground Handling*

Ground handling adalah seluruh kegiatan pelayanan terhadap pesawat udara, penumpang, kargo, dan bagasi yang dilakukan di darat (di bandara), baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan pesawat. Tugas ini dilakukan oleh petugas ground handling dari maskapai atau perusahaan penyedia jasa ground handling.

Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa operasional penerbangan berjalan dengan aman, efisien, tepat waktu, serta memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Tugas Airside (Pelayanan Pesawat di Apron)

- Marshalling: Mengarahkan pesawat saat memasuki apron menuju tempat parkir.
- Chocking dan Coning: Memasang pengganjal roda (chock) dan pembatas area aman (cone).
- Ground Power Unit (GPU): Menyediakan sumber listrik untuk pesawat saat di darat.
- Air Start Unit dan Air Conditioning Unit: Memberikan dukungan udara tekan dan pendingin

udara ke pesawat.

- Toilet Service & Water Service: Mengisi air bersih dan mengosongkan toilet pesawat.
- Loading & Unloading Bagasi: Memuat dan menurunkan bagasi penumpang dan kargo.
- Catering Service: Memuat makanan dan minuman ke dalam pesawat.
- Pushback & Towing: Mendorong mundur pesawat saat akan berangkat dari apron.
- Tugas Landside (Pelayanan Penumpang dan Dokumen)
 - Check-in Counter Service: Melayani penumpang yang akan check-in.
 - Boarding Gate Service: Memproses keberangkatan penumpang ke pesawat.
 - Lost & Found: Menangani keluhan dan pencarian barang/bagasi yang hilang.
 - Passenger Handling: Menangani kebutuhan khusus penumpang (difabel, lansia, VIP).
 - Document Handling: Mengurus dokumen penerbangan seperti manifest, NOTOC, dan laporan keberangkatan.
 - Arrival Service: Membantu penumpang saat proses kedatangan di bandara tujuan.

Ground handling adalah tulang punggung operasional penerbangan di darat. Pelayanan ini harus dilakukan secara profesional dan tepat waktu karena keterlambatan sedikit saja dapat berdampak pada keseluruhan jadwal penerbangan. Oleh karena itu, petugas ground handling wajib memiliki

keterampilan teknis, kedisiplinan tinggi, dan pemahaman mendalam tentang keselamatan penerbangan.

4.1.1.6 *Passenger service assistance (PSA)*

Passenger Service Assistance (PSA) di Citilink Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, khususnya dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang di bandara. PSA menjadi ujung tombak dalam membangun kesan pertama yang positif terhadap maskapai, karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan penumpang sebelum dan sesudah penerbangan. Tugas utama seorang PSA dimulai dari proses check-in. Mereka bertanggung jawab untuk membantu penumpang melakukan proses check-in dengan cepat dan efisien. Mulai dari memverifikasi tiket dan identitas. Mengontrol staff pasasi agar antrian di area Check in Counter kondusif.

Selain itu, PSA juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan khusus kepada penumpang berkebutuhan khusus, seperti lansia, penyandang disabilitas, penumpang dengan anak kecil, hingga VIP. Mereka memberikan pendampingan dan memastikan penumpang tersebut merasa nyaman dan aman selama berada di area bandara, termasuk dengan penyediaan kursi roda jika diperlukan.

Dalam kesehariannya, PSA juga harus siap memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait perubahan jadwal, gate keberangkatan, maupun gangguan operasional seperti delay. Mereka dituntut untuk mampu menjawab pertanyaan penumpang dengan sikap ramah, sabar, dan profesional.

Seluruh tugas ini dilaksanakan dengan berpegang pada standar operasional perusahaan dan regulasi penerbangan

yang berlaku. Oleh karena itu, seorang Passenger Service Assistance harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, mampu bekerja dalam tekanan, serta memiliki pengetahuan dasar tentang prosedur keamanan dan keselamatan penerbangan.

Dengan pelayanan yang prima dari PSA, Citilink Indonesia berkomitmen untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman, aman, dan menyenangkan bagi seluruh penumpangnya.

4.2 Jadwal OJT

Jadwal dinas *On the Job Training* di atas terbagi menjadi tiga shift dengan waktu kerja sebagai berikut:

1. Shift Pagi:
 - Waktu: 07.00 - 14.00
 - Durasi: 7 jam
2. Shift Siang:
 - Waktu: 14.00 - 22.00
 - Durasi: 8 jam
3. Shift Malam:
 - Waktu: 22.00 - 07.00 (esok hari)
 - Durasi 9 jam

Nama	MEI																																
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31											
GROUP 1																																	
Muh. Zidane Tanjung	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Ramadhan Putra Purwanto	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Reyhan Fazle Mawla	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Inseren Femaya Rumakiek	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Kamila Nuril Najmilah P	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
GROUP 2																																	
Oktwino Andya Prakasa	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Rifan Satria Rizki Ananda	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Rachel Martince Ersha Rumbiak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Jessica Agnes Simanungkalit	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Dian Anggreni Simanjuntak	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
Aisyah Winda Nautika	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L
GROUP 3																																	
Aditya Arsiyatama Baharsyah	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Abbiyu Farras Khasyi	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Damara Zerlina Putri Elysia	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Giovanni Sarah Suryani Sihite	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Nazwa Putri Rahmawati	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Lavenia Febrianti	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
GROUP 4																																	
Dadang Bondan Ramadha	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Galih Nuswantara	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Anggi Meirista Solikhah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Sekar Harum Kinanti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Nur Aulia Putri	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Bintang Rika Wananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
GROUP 5																																	
Muh. Andy Putra Pratama	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Septian Alvin Andrianto	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Cecilia Riza Manggita S	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Edlyn Fairuz Rofikaz	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Graceyl Abbelly Christine	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Kharismatul Fazarina	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P

Gambar 4. 1 Jadwal Dinas *On the Job Training* Bulan Mei 2025

Nama	JUNI																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
GROUP 1																														
Muh. Zidane Tanjung	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Ramadhan Putra Purwanto	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Reyhan Fazle Mawla	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Inseren Femaya Rumakiek	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Kaila Nuril Najmilah P	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
Zahra Nuurul Arikah Adi Putri	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S
GROUP 2																														
Oktwino Andya Prakasa	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Rifan Satria Rizki Ananda	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Rachel Martince Ersha Rumbiak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Jessica Agnes Simanungkalit	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Dian Anggreni Simanjuntak	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Aisyah Winda Nautika	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
GROUP 3																														
Aditya Arsiyatama Baharsyah	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Abbiyu Farras Khasyi	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Damara Zerlina Putri Elysia	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Giovanni Sarah Suryani Sihite	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Nazwa Putri Rahmawati	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
Lavenia Febrianti	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M
GROUP 4																														
Dadang Bondan Ramadha	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Galih Nugawantara	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Angu Meirisyta Solihah	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Sekar Harun Kianiti	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Pur Andri Pratomo	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
Bintang Rika Wananda	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
GROUP 5																														
Muh. Andy Putra Pratama	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Septian Alvin Andrianto	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Cecilia Rika Mangesta S	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Elyza Fairuz Rokifaz	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Arizel Abdikha Christine	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P
Kharismatly Egorina	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P

4.3.1 Keterlambatan Pelaporan Penumpang Terhadap Kerusakan Barang

Salah satu permasalahan yang dijumpai terkait penanganan keluhan penumpang ialah keterlambatan pelaporan kerusakan kursi roda. Dalam contoh yang diamati, penumpang dengan (WCHR) yang tidak segera melaporkan kerusakan yang dialaminya ketika berada di area kedatangan. Laporan baru diajukan ketika penumpang melakukan penerbangan kembali dari SUB–CGK. Akibat dari pelaporan yang terlambat ini, pihak Baggage Service tidak dapat memproses laporan kerusakan yang diajukan, karena status kursi roda yang digunakan penumpang tidak dapat diverifikasi segera setelah kedatangan dari penerbangan pertama. Hal ini dapat menimbulkan hambatan dalam memastikan siapa pihak yang bertanggung jawab, termasuk hambatan dalam memberikan ganti rugi atau tindak lanjut yang sesuai dengan standar pelayanan.

4.3.2 Kurangnya Pemahaman Penumpang Terhadap Prosedur Penanganan Keluhan

Keterlambatan pelaporan juga disebabkan oleh kurangnya pemahaman penumpang mengenai prosedur pelaporan keluhan atas kerusakan kursi roda yang digunakan. Beberapa penumpang belum sepenuhnya memahami bahwa pelaporan harus dilakukan segera setelah kedatangan agar dapat dilakukan pemeriksaan dan dokumentasi langsung oleh pihak maskapai. Situasi ini dapat membuat penumpang kecewa ketika laporannya tidak dapat diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu PM No. 77 Tahun 2011 yang mengatur tanggung jawab maskapai terkait kerusakan atau kehilangan bagasi dan peralatan mobilitas penumpang.

4.4 Penyelesaian Masalah

Pada penanganan permasalahan terkait laporan kerusakan WCHR elektrik yang terlambat diajukan oleh penumpang, pihak maskapai bersama staf Baggage Service telah melakukan serangkaian langkah guna memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Langkah pertama yang dilakukan adalah upaya pemeriksaan dan perbaikan di tempat, dengan maksud untuk memastikan tingkat kerusakan yang terjadi. Staf Baggage Service segera memeriksa dan melakukan perbaikan awal pada baut WCHR yang lepas, guna membantu penumpang agar dapat segera menggunakan kembali kursi roda tersebut.

Selanjutnya, pihak Baggage Service juga membuat Berita Acara (PIR Manual) sebagai bentuk dokumentasi resmi dari laporan yang diajukan oleh penumpang. Berita Acara ini digunakan sebagai dasar tindak lanjut internal maupun sebagai bukti pelaporan yang dapat digunakan untuk proses klaim lebih lanjut. Sehubungan dengan permasalahan terlambatnya pelaporan dari penumpang terkait kerusakan kursi roda, pihak maskapai dapat membuat laporan Property Irregularity Report (PIR) manual tersebut bagi penumpang yang belum sempat membuat pelaporan langsung saat berada di area kedatangan. Dengan penerapan langkah ini, penumpang dapat tetap mengajukan klaim kendati pelaporan dilakukan setelah penerbangan selesai, sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini juga dapat dijadikan bukti otentik bagi pihak maskapai guna memastikan bahwa kerusakan memang terjadi akibat penerbangan terkait.

Selain itu, staf Baggage Service juga melakukan komunikasi dengan PIC/Duty Manager guna memastikan tindak lanjut yang diperlukan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Dalam komunikasi ini juga dijelaskan terkait prosedur

pelaporan kerusakan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011, khususnya mengenai aturan bahwa klaim harus diajukan sebelum penumpang meninggalkan area kedatangan agar dapat diproses dengan semestinya.

Sebagai bentuk tanggung jawab dan pelayanan dari pihak maskapai, setelah dilakukan pemeriksaan dan komunikasi terkait prosedur pelaporan, penumpang juga diberikan biaya kompensasi yang sesuai dengan tingkat kerusakan dan aturan yang berlaku. Dengan langkah ini, diharapkan dapat memberikan rasa adil dan apresiasi bagi penumpang, sekaligus mempertegas komitmen maskapai dalam menjunjung tinggi pelayanan yang inklusif dan ramah bagi seluruh penumpang.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Pada Bab IV

Pelaksanaan pelayanan terkait penanganan keluhan penumpang, khususnya terkait kerusakan kursi roda. Permasalahan utamanya terdiri dari pelaporan kerusakan yang terlambat diajukan oleh penumpang, kurangnya pemahaman mengenai prosedur pelaporan. Hal ini berdampak pada sulitnya penanganan dan penyelesaian klaim sesuai dengan ketentuan PM No. 77 Tahun 2011, yang mengatur bahwa laporan kerusakan harus dilakukan sebelum penumpang meninggalkan area kedatangan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pihak maskapai telah melakukan berbagai langkah perbaikan, seperti pemeriksaan dan perbaikan awal di tempat, pembuatan Berita Acara (PIR Manual), komunikasi intensif dengan PIC/Duty Manager guna memastikan tindak lanjut sesuai prosedur, serta memberikan biaya kompensasi bagi penumpang sebagai bentuk tanggung jawab dan apresiasi atas kendala yang dialami. Berbagai langkah ini juga diiringi dengan upaya memberikan edukasi dan sosialisasi terkait prosedur pelaporan kepada penumpang.

Melalui penerapan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan bagi penumpang dapat terus ditingkatkan, dapat dijalankan dengan lebih efisien dan transparan, serta memberikan pengalaman penerbangan yang inklusif dan nyaman.

5.1.2 Kesimpulan pada pelaksanaan OJT

Pelaksanaan On The Job Training adalah program kurikulum wajib yang harus dilaksanakan sebagai salah satu syarat kelulusan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Melalui *On The Job Training* ini penulis memperoleh pengalaman secara langsung tentang operasional di maskapai Citilink sehingga dapat lebih memahami kondisi lapangan serta bagaimana pengambilan langkah yang akan dilakukan apabila terjadi suatu kendala agar dapat menerapkannya dalam dunia kerja yang akan dialami di waktu yang akan datang.

5.2 Saran

5.2.1 Saran pada Bab IV

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Memasang panduan pelaporan kerusakan di area *customer service* agar informasi tersampai dengan jelas.
2. Meningkatkan koordinasi internal dengan memastikan komunikasi antar staf dan PIC/Duty Manager berjalan cepat dan sesuai prosedur.
3. Memberikan kompensasi yang tepat dengan memberikan ganti rugi yang adil sesuai tingkat kerusakan guna menjamin pelayanan bagi penumpang.

5.2.2 Saran pada pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng, penulis perlu adanya saran agar pelaksanaan *On The Job Training* selanjutnya dapat diselenggarakan dengan sebaik mungkin :

1. Melakukan evaluasi secara mandiri terkait pengetahuan, pelayanan serta keterampilan sehingga dapat terus meningkatkan kemampuan dan kualitas agar menjadi lebih baik lagi.

2. Pembagian unit *On The Job Training* diharapkan dibagikan di kampus sebelum memulai *On The Job Training* sehingga tepat sasaran sesuai kompetensi.
3. Mempersiapkan diri sebelum terjun langsung bekerja di industri penerbangan.
4. Percepatan pembuatan PAS Bandara agar kegiatan tidak terhalang dikarenakan PAS Bandara belum jadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, H. T. (2012). *Manajemen*. BPFE.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). *Analisis*. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). *Penanganan*. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). *Prosedur*. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Keraf, G. (2004). *Argumentasi dan narasi*. Gramedia.
- Majid, A. (2013). *Belajar dan pembelajaran*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Moekijat. (2003). *Manajemen operasi*. Mandar Maju.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 178 Tahun 2015 tentang Pelayanan bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus.
- Sutarto. (2013). *Dasar-dasar organisasi*. Ghalia Indonesia.
- Sudja, N. (2016). *Analisis dan evaluasi pembelajaran*. Refika Aditama.
- Sutrisno, S. (2015). *Penanganan disabilitas dalam transportasi publik*. Rajawali Press.
- Tjiptono, F. (2011). *Service management: Membangun layanan prima*. Andi.
- Wiradi, A. (2006). *Metode analisis sosial*. LP3ES.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 10002:2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*.
- Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Disahkan dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2011.

LAMPIRAN



Mengisi Daily Report di Flop



Kegiatan *sharing session*



Edukasi mengenai aplikasi *Skyspeed*



Monitoring Loading Cargo



Latihan pengisian lembar *loadsheet*



Penempelan Label Bagasi



Monitoring proses boarding penumpang



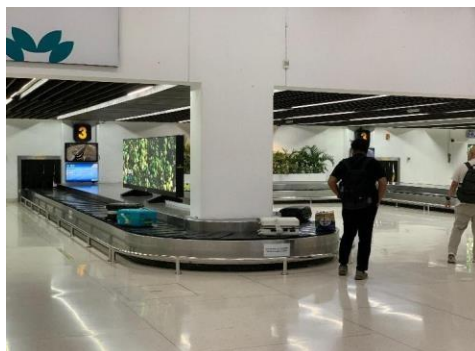
Observasi area Check In Counter



Edukasi mengenai aplikasi *GoNow*



Edukasi pengisian *daily report* di FLOP



Monitoring pengambilan bagasi



Monitoring pesawat full GSE



Briefing after flight di ruangan Ramp



Monitoring *refueling* bahan bakar