

**OPTIMALISASI SISTEM CHECKIN ONLINE CITILINK
INDONESIA UNTUK PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS (SPESIAL NEED ASSISTANCE)
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**

Tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

MICHAEL SAGORO
NIT. 30622093

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

**OPTIMALISASI SISTEM CHECKIN ONLINE CITILINK
INDONESIA UNTUK PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS (SPESIAL NEED ASSISTANCE)
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**
Tanggal 06 Mei 2025 – 04 Juli 2025



Disusun Oleh :

MICHAEL SAGORO
NIT. 30622093

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

LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI SISTEM CHECKIN ONLINE CITILINK INDONESIA UNTUK PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS (SPESIAL NEED ASSISTANCE)

Oleh:
MICHAEL SAGORO
NIT. 30622093

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui
untuk
Menjadi syarat menyelesaikan *On the Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh :

Manager Operasi	Dosen Pembimbing
<u>DIMAS ENGGARISTIANTO</u> NIP. 302415	<u>PARAMITA DWI NASTITI, S.S.T. MS. ASM.</u> NIP 19890102 201012 2 006

Mengetahui,
Station Manager Citilink Indonesia
Station Bandar udara Halim Perdana Kusuma Jakarta

AEROOPP ARIF WIBOWO
NIP. 300238

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 28-30 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Oleh:
MICHAEL SAGORO
30622093

Tim Penguji :

Ketua

Sekertaris

Anggota

AEROPP ARIF WIBOWO
NIP. 300238

DIMAS ENGGARISTIANTO
NIP. 302415

PARAMITA D.N, S.S.T. MS. ASM.
NIP 19890102 201012 2 006

Mengetahui,

Ketua Program Studi

D3 Manajemen Transportasi Udara

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan hidayah dan karunia-Nya kepada penulis penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)* yang telah dilaksanakan mulai tanggal 06 Mei 2024 sampai dengan 04 Juli 2024. Bandar Udara Halim Perdanakusuma Dengan diadakannya *On The Job Training (OJT)*, taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan

Dapat terlaksananya kegiatan *On The Job Training (OJT)* Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On The Job Training (OJT)* dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
2. Bapak Darsito Hendroseputro, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur, Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Aeropp Arif Wibowo, selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Halim Perdanakusuma;
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.T., M.MT, selaku Ketua Program Studi, Manajemen Transportasi Udara;
6. Ibu Paramita Dwi Nastiti, S.S.T. MS. ASM, selaku Pembimbing OJT, Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Bapak Dimas Enggaristianto selaku Manager operasi PT.Citilink Indonesia Station Bandar Udara Halim perdana Kusuma Jakarta
8. Seluruh staf dan karyawan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Bandar

Udara Halim Perdanakusuma yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan *On The Job Training* (OJT) dan menyelesaikan laporan ini;

9. Teman-teman seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara angkatan VIII, atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menjadi taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya;
10. Teman-teman *On The Job Training* (OJT) yang saling mendukung dan berbagi, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penyusunan laporan ini;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis juga berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Jakarta , 24 Juni 2025

Penulis

MICHAEL SAGORO
NIT 30622093

DAFTAR ISI

	Halaman
OPTIMALISASI SISTEM CHECKIN ONLINE CITILINK INDONESIA UNTUK PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS (SPESIAL NEED ASSISTANCE)	ii
LAPORAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	3
1.4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
BAB II.....	5
GAMBARAN UMUM LOKASI OJT	5
2.1 Profil Lokasi OJT	5
2.1.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	5
2.1.2 PT. Citilink Indonesia.....	7
2.2 Data Umum PT Cilink Indonesia	9
2.2.1 Identitas Perusahaan.....	9
2.2.2 Visi Misi	10
2.2.3 Makna dan Logo Perusahaan	11
BAB III TINJAUAN TEORI	13
3.1 <i>Special Passenger</i>	13
3.2 <i>Seat Map</i>	14
3.3 Checkin	15

BAB IV	16
PELAKSANAAN OJT	16
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	16
4.1.1 Wilayah Kerja.....	16
4.1.2 Prosedur Pelayanan	17
4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktifitas OJT	22
4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT	26
4.3 Permasalahan.....	28
4.4 Penyelesaian.....	32
BAB V.....	34
KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	5
Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.....	6
Gambar 2.3 Pesawat Citilink Indonesia	7
Gambar 2.4 Logo Citilink	11
Gambar 2.5 Struktur organisasi Citilink Station Halimperdanakusuma Sumber: Dokumen PT Citilink Station Halim.....	12
Gambar 4. 1 Konter Checkin Citilink Bandar Udara HalimPerdana Kusuma Jakarta	17
Gambar 4. 2 Boarding Gate 7 Bandar Udara Bandar Udara HalimPerdana Kusuma Jakarta	18
Gambar 4. 3 Konter CS Bandar Udara Bandar Udara HalimPerdana Kusuma Jakarta	19
Gambar 4. 4 Konter Bagagge Service Citilink Bandar Udara Bandar Udara HalimPerdana Kusuma Jakarta	20
Gambar 4. 5 FLOPS Citilink Bandar Udara Bandar Udara HalimPerdana Kusuma Jakarta	21
Gambar 4. 6 Jadwal On the Job Training Bulan Mei.....	26
Gambar 4.7 Jadwal On the Job Training Bulan Juni	26
Gambar 4.8 Jadwal On the Job Training Bulan Juni-Juli	27
Gambar 4.9 Seat Map Web Citilink Sumber: Website Citilink.....	28
Gambar 4.10 FAQ Citilink dan IATA AHM 176A.....	30
Gambar 4.11 Ground Operation Manual.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT Citilink Indonesia Station Halim.....9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan Lembaga Pendidikan negeri dibawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perhubungan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki sebuah visi yaitu menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan penerbangan kelas dunia yang profesional dan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi di industri jasa penerbangan nasional maupun internasional. Sehingga lulusan dari Politeknik Penerbangan Surabaya dituntut dan dididik untuk menjadi sumber daya manusia yang berkompotensi dalam dunia transportasi udara yang siap pakai karena penerapan program pendidikan khusus sesuai kejuruan untuk mendapatkan kecakapan yang bersifat operasional / praktikal dengan sertifikasi kecakapan tertentu.

Politeknik Penerbangan Surabaya terdiri dari berbagai program studi, salah satunya adalah Manajemen Transportasi Udara (MTU). Pada OJT 2 ini dilaksanakan di maskapai dan bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya, dan penulis melaksanakan kegiatan On the Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Halimperdanakusuma Jakarta . Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On The Job Training* (OJT). Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum tiap – tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan ketrampilan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerjanya baik di bandar udara maupun di perusahaan atau lembaga sesuai bidang terkait.

Dengan adanya *On The Job Training* (OJT), nantinya diharapkan para calontenaga di bidang Manajemen Transportasi

Udara ini dapat menerapkan ilmupengetahuan, mengembangkan pola pikir, serta melakukan penalaran dapermasalahan – permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saamelaksanakan *On The Job Training* (OJT). Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan non komersiPenerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yangmengenakan biaya bagi penggunanya. Jaminan keselamatan penerbangamerupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat damengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upayadan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada Melalui *On The Job Training* (OJT) para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukanpenyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. *On The Job Training*(OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai *manager* yang handal dan bertanggung jawab di bidangpelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

1.2 Dasar Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun dasar dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Presiden Republik Indonesia, 2009).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang SistemPendidikan Nasional (Presiden

Republik Indonesia, 2003).

3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5336 (Presiden Republik Indonesia, 2012).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia 5500 (Pemerintah Indonesia, 2014).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 99 Tahun 2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (Kementerian Perhubungan, 2021).
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya (Menteri Perhubungan, 2018).

1.3 Tujuan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Adapun tujuan dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan

On the Job Training (OJT).

5. Untuk melatih kerjasama taruna dengan personil lain, maupun pada unit-unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.
6. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
7. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

1.4 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)*

Adapun tujuan dalam pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT.
2. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI OJT

2.1 Profil Lokasi OJT

2.1.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta



Gambar 2.1 Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta
Sumber: Dokumen Pribadi Penulis

Bandara Halim Perdanakusuma (kode IATA: HLP) terletak di Jakarta Timur dan merupakan salah satu bandara tertua di Indonesia. Awalnya, bandara ini dibangun oleh Pemerintah Kolonial Belanda pada era 1920-an dengan nama Lapangan Terbang Tjililitan. Pada masa pendudukan Jepang (1942–1945), bandara ini digunakan sebagai basis militer oleh Angkatan Udara Jepang. Setelah Indonesia merdeka, bandara ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan digunakan sebagai pangkalan utama Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI). Nama Halim Perdanakusuma diberikan untuk menghormati Opsir Udara I Halim Perdanakusuma, seorang pahlawan nasional dan perintis AURI yang gugur dalam misi penerbangan di Sumatra pada tahun 1947. Selama dekade 1970-an hingga awal 1980-an, Bandara Halim juga berfungsi

sebagai bandara internasional utama Jakarta, sebelum digantikan oleh Bandara Soekarno-Hatta pada tahun 1985. Meski demikian, Halim tetap melayani penerbangan domestik terbatas, militer, VIP, dan pesawat charter.

Mulai tahun 2013, Bandara Halim kembali dibuka untuk penerbangan komersial berjadwal guna mengurangi kepadatan di Bandara Soekarno-Hatta. Saat ini, bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura dan tetap menjadi pangkalan militer strategis sekaligus bandara alternatif penting di wilayah Jakarta. Terletak pada ketinggian sekitar 25 meter di atas permukaan laut (mdpl), bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter dengan lebar 45 meter, yang mampu menampung pesawat berukuran sedang seperti Boeing 737 dan Airbus A320.



Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Halim Perdanakusuma

(Sumber : <https://berkas.dpr.go.id/akd/dokumen/K5-12-d7b37d267cf15786863551cb25d65c65.pdf>)

Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani berbagai rute penerbangan domestik, terutama menghubungkan Jakarta dengan sejumlah kota besar di Indonesia, seperti Yogyakarta (Bandara YIA), Malang (Bandara Abdulrachman Saleh), Semarang (Bandara Ahmad Yani), Palembang (Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II), dan Solo (Bandara Adi Soemarmo). Beberapa maskapai yang

beroperasi di bandara ini antara lain Citilink, Batik Air, dan Susi Air, serta penerbangan VIP dan militer. Sebagai salah satu bandara utama di ibu kota, Bandar Bandar Udara Halim Perdanakusuma memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas nasional, pelayanan penerbangan kenegaraan, serta menjadi bagian penting dalam sistem transportasi udara domestik di Indonesia.

2.1.2 PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.3 Pesawat Citilink Indonesia
Sumber: Profil 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. 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 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, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi 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. 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 ChoiceAward 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.

2.2 Data Umum PT Cilink Indonesia

2.2.1 Identitas Perusahaan

Tabel 2.1 Data Umum PT Citilink Indonesia Station Denpasar
Sumber: Dokumen Citilink

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Berdiri	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	<ol style="list-style-type: none"> 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 Armada	<ol style="list-style-type: none"> 1. A330-900 NEO : 2 unit 2. A30-200 NEO : 51 unit

	<p>3. ATR 72-600 : 7 unit</p> <p>4. Freighter B737-500: 1 unit</p>
Rute Penerbangan	<p>Rute Domestik:</p> <p>DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB-HLP-UPG-KJT-LBJ</p> <p>Rute Internasional:</p> <p>DPS-DIL-PER</p>

2.2.2 Visi Misi

A. Visi Perusahaan

Adapun visi dari PT Citilink Indonesia adalah “*World class LCC (Low Cost Carrier) with sustained profitability most admired employer in Indonesia*” yang artinya “Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.”

B. Misi Perusahaan

Adapun misi dari PT Citilink Indonesia adalah “*Improving the quality of people's life by providing hassle-free air trasnportation 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 keamananpenerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.”

2.2.3 Makna dan Logo Perusahaan

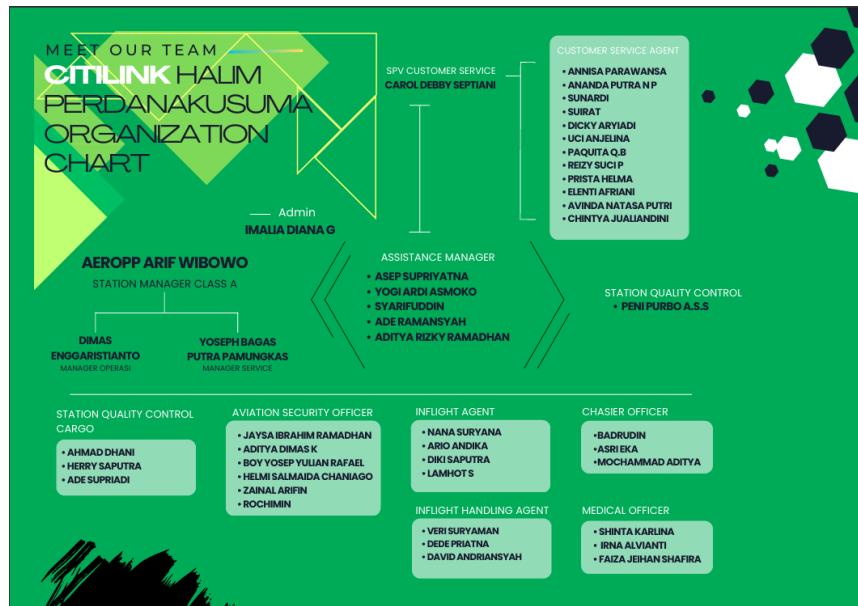


Gambar 2.4 Logo Citilink
Sumber: Profil PT Citilink Indonesia

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. Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, and dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen. Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradiasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta

rasa aman dan nyaman.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.5 Struktur organisasi Citilink Station Halimperdanakusuma
Sumber: Dokumen PT Citilink Station Halim

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 *Special Passenger*

Special Passenger atau *Special PAX* merupakan sebutan bagi penumpang yang memerlukan perhatian dan penanganan khusus selama proses perjalanan udara, baik sebelum keberangkatan, selama penerbangan, maupun setelah tiba di tujuan. Penumpang jenis ini umumnya memiliki keterbatasan fisik, kondisi medis tertentu, atau membutuhkan layanan khusus lainnya yang tidak dibutuhkan oleh penumpang biasa. Penanganan terhadap *Special PAX* membutuhkan penyesuaian dalam pelayanan agar tetap memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan penerbangan.

(IATA, 2023) Beberapa kategori *Special PAX* yang umum ditemukan antara lain:

- 1) WCHR (*Wheel Chair Ramp*): Penumpang yang membutuhkan bantuan kursi roda untuk menuju pesawat, namun masih dapat menaiki tangga sendiri.
- 2) WCHS (*Wheel Chair Steps*): Penumpang yang membutuhkan bantuan kursi roda sampai ke pesawat dan bantuan menaiki tangga.
- 3) WCHC (*Wheel Chair Cabin*): Penumpang yang sepenuhnya tidak bisa bergerak dan membutuhkan bantuan hingga masuk ke dalam kabin.
- 4) BLND (*Blind Passenger*): Penumpang dengan keterbatasan penglihatan.
- 5) DEAF (*Deaf Passenger*): Penumpang dengan keterbatasan pendengaran.
- 6) UM (*Unaccompanied Minor*): Anak-anak di bawah umur tertentu yang bepergian tanpa pendamping.
- 7) INFT (*Infant*): Bayi berusia di bawah 2 tahun.

- 8) MEDA (*Medical Case*): Penumpang dengan kondisi medis tertentu, termasuk yang membutuhkan oksigen tambahan atau tandu.
- 9) VIP/VVIP/CIP: Penumpang yang dianggap penting dan memerlukan pelayanan eksklusif dan prioritas.

Dalam proses pelayanan, maskapai harus memastikan bahwa setiap kategori *Special PAX* diperlakukan sesuai dengan protokol keselamatan dan kenyamanan yang ditentukan oleh *International Air Transport Association* (IATA) dan regulasi pemerintah. Penanganan yang tidak sesuai bisa berakibat pada ketidaknyamanan, risiko keselamatan, bahkan pelanggaran hukum penerbangan. Keberadaan *Special PAX* juga memengaruhi pengaturan tempat duduk (*seat assignment*), prosedur boarding, alokasi sumber daya ground handling, hingga komunikasi dengan awak kabin.

3.2 Seat Map

Seat Map adalah representasi grafis dari konfigurasi tempat duduk dalam kabin pesawat yang menggambarkan susunan kursi, nomor kursi, lokasi pintu darurat, toilet, galley (dapur), dan posisi lainnya yang relevan bagi operasional penerbangan dan kenyamanan penumpang (Gudmundsson, 2014; Doganis, 2020). Dalam sistem operasional maskapai modern, seat map digunakan secara digital untuk membantu proses pemilihan tempat duduk, baik saat booking tiket maupun saat check-in. *Seat map* memainkan peran penting dalam:

- 1) Mengelola penempatan kursi penumpang sesuai preferensi dan kebutuhannya.
- 2) Menentukan kursi yang dialokasikan untuk *Special PAX* (seperti dekat lorong, dekat toilet, atau tidak di *exit row*).
- 3) Mendukung proses penyeimbangan pesawat (*weight &*

balance) melalui distribusi berat badan penumpang.

- 4) Meningkatkan efisiensi boarding dengan memperhatikan distribusi penumpang dan bagasi kabin.
- 5) Memastikan kepatuhan terhadap regulasi keselamatan, seperti larangan menempatkan penumpang dengan keterbatasan fisik di baris pintu darurat.

Dalam implementasinya, *seat map* dapat berbentuk digital dan diakses melalui sistem reservasi atau check-in, seperti website, aplikasi mobile, atau mesin self *check-in* di bandara. *Seat map* digital juga dapat dihubungkan dengan sistem lainnya seperti sistem pemesanan (CRS – Computer Reservation System) dan sistem layanan penumpang (PSS – Passenger Service System), meskipun dalam beberapa kasus, integrasi ini belum dilakukan sepenuhnya. Optimalisasi *seat map* melalui integrasi digital dan otomasi sistem akan membantu mengurangi kesalahan penempatan kursi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan dan keselamatan seluruh penumpang dalam penerbangan.

3.3 *Checkin*

Check-in merupakan proses awal yang sangat penting dalam perjalanan udara, di mana penumpang melakukan konfirmasi kehadiran kepada pihak maskapai serta mempersiapkan seluruh dokumen pendukung perjalanan. Proses ini meliputi verifikasi information tiket, identitas resmi penumpang (seperti KTP atau paspor), pemilihan kursi, dan penyerahan bagasi tercatat (jika ada). Tujuan utama *check-in* adalah agar maskapai dapat memvalidasi keabsahan keberangkatan penumpang. Setelah proses ini selesai, penumpang akan menerima boarding pass (Setiawan, 2019)

BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa *unit* di wilayah kerja PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Halimperdana kusuma. Berikut merupakan wilayah kerja atau ruang lingkup yang meliputi:

- A. *Check-in Counter*
- B. *Boarding Gate*
- C. *Customer Service*
- D. *Bagagge service*
- E. *FLOPS (Flight Operation Office)*

4.1.1 Wilayah Kerja

Selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Halimperdana kusuma bersama maskapai Citilink Indonesia, Adapun unit-unit yang menjadi tempat pelaksanaan OJT meliputi:

- A. *Check-in Counter*: Terletak di area keberangkatan domestic, berfungsi sebagai tempat pelaporan awal penumpang sebelum terbang.
- B. *Boarding Gate*: Berada di area keberangkatan sesudah pemeriksaan keamanan, sebagai tempat pemeriksaan akhir sebelum penumpang masuk ke pesawat.
- C. *Customer Service*: Terletak dekat dengan area *check-in* counter, bertugas menangani berbagai permasalahan penumpang.
- D. *Bagagge Service* Terletak di area kedatangan domestik, berfungsi untuk menangani laporan kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat.

E. FLOPS: menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO (*Flight Operation Officer*) mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan.

4.1.2 Prosedur Pelayanan

A. *Check-in Counter*



Gambar 4. 1 Konter Checkin Citilink Bandar Udara HalimPerdama Kusuma Jakarta

Prosedur pelayanan di *check-in* counter dimulai saat penumpang melapor untuk keberangkatan. Petugas akan melakukan:

1. Verifikasi identitas penumpang.
2. Penempatan kursi (*seat assignment*).
3. Penanganan permintaan khusus (seperti kursi roda atau makanan khusus).
4. Pelaporan dan penimbangan bagasi tercatat.
5. Pelabelan bagasi dan pencetakan boarding pass.

Apabila terjadi kelebihan bagasi, penumpang akan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan maskapai. Barang berbahaya (*dangerous goods*) harus dilaporkan dan akan

ditangani oleh AVSEC. Selain *check-in* manual, Citilink juga menyediakan layanan *Self Check-in* berbasis website yang dapat diakses melalui perangkat digital.

B. Boarding Gate

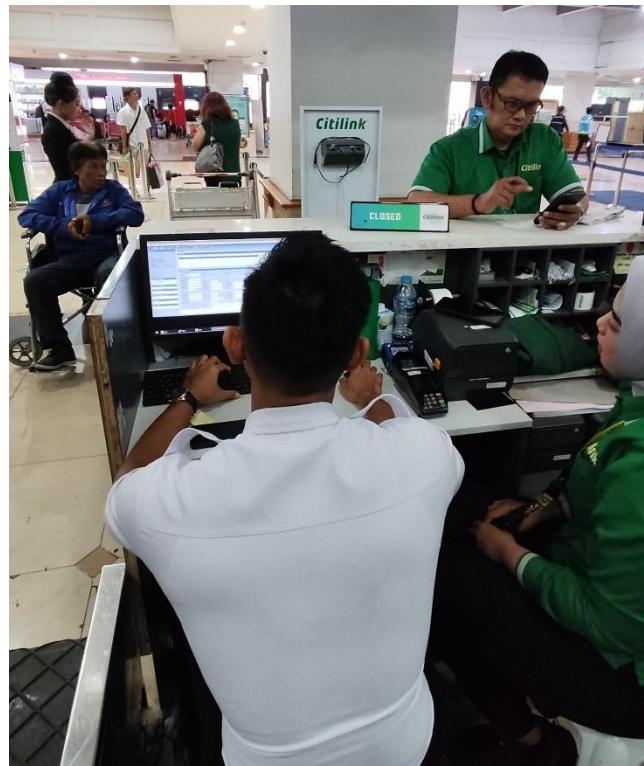


Gambar 4. 2 Boarding Gate 7 Bandar Udara Bandar Udara HalimPerdama Kusuma Jakarta

Pada *boarding gate*, prosedur pelayanan meliputi:

1. Verifikasi ulang identitas penumpang dan boarding pass.
2. Proses boarding yang dilakukan sesuai instruksi dari ramp coordinator.
3. Pencatatan jumlah penumpang dengan robekan boarding pass.
4. Input data ke sistem untuk mencocokkan manifest penumpang.
5. *Sweeping baggage* untuk memastikan tidak ada barang tertinggal.
6. Bantuan penumpang berkebutuhan khusus seperti pengguna kursi roda.

C. Customer Service



Gambar 4. 3 Konter CS Bandar Udara Bandar Udara HalimPerdama Kusuma Jakarta

Prosedur pelayanan customer service berfokus pada:

1. Menangani penjualan tiket, perubahan jadwal, pembatalan (refund), dan permintaan go-show.
2. Melayani penumpang dengan status khusus (CIP, VIP, dan VVIP).
3. Memberikan informasi dan bantuan terkait kendala penerbangan.
4. Melaksanakan refund sesuai peraturan PM No. 185 Tahun 2015, dengan ketentuan biaya pembatalan yang bervariasi tergantung waktu pembatalan.

D. Bagagge Service



Gambar 4. 4 Konter Bagagge Service Citilink Bandar Udara Bandar Udara HalimPerdama Kusuma Jakarta

Unit ini melayani penumpang yang mengalami masalah dengan bagasi, baik hilang, tertukar, maupun rusak. Prosedur pelayanan mencakup:

1. Pencocokan *bag-tag* penumpang dengan bagasi yang diterima (*Collect Baggage*)
2. Menerima laporan dan mengisi formulir PIR (Property Irregularity Report).
3. Proses tracing bagasi oleh pihak maskapai.
4. Pengiriman bagasi ke alamat penumpang apabila ditemukan.

E. FLOPS



Gambar 4. 5 FLOPS Citilink Bandar Udara Bandar Udara HalimPerdama Kusuma Jakarta

FLOPS (*Flight Operations*) menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO (*Flight Operation Officer*) mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain:

1. *Flight Document :*
 - a. *Flight Plan*
 - b. *Notam*
 - c. *Flight Clearance*
 - d. MEL (*Minimum Equipment List*) dan CDL (*Configuration Devition List*)
 - e. *Weather Report*
 - f. *Notoc*

- g. *Flight Approval*
- h. *Gendec/Manifest*

2. *Route Manual :*

- a. *Aerodrome Information*
- b. *Regulation Book*
- c. *Route Facility Chart*

Selama melakukan On The Job Training di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, penyortiran *flight plan*, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.

4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktifitas OJT

A. *Check-in Counter*

Di bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan idenritas 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 compartement pesawat (Loading Bagasi). Petugas di *checkin counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang

kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai. Jika penumpang memiliki barang bawaan berbahaya (*dangerous goods*), penumpang harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk diperiksa apakah boleh dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*). Ada juga Sistem Check In yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah Self Check In. Self Check In merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Sistem ini bersifat *online* atau dalam jaringan berbasis *website*, dimana dalam proses pengoperasiannya dapat menggunakan menggunakan komputer maupun *smartphone*, koneksi internet, dan tenaga listrik.

B. Boarding Gate

Pada *boarding gate* bertugas 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 disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

C. *Customer Service*

Petugas *customer service* menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*. Di *customer service* menangani penumpang yang bermasalah seperti, pengajuan ulang jadwal penerbangan, melakukan pengembalian uang, dan pemesanan secara langsung atau *go show*, dll.

Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu :

1. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
2. Antara 72 jam sampai 48 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
3. Antara 48 jam sampai 24 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.

4. Antara 24 jam sampai 12 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
5. Antara 12 jam sampai 4 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
6. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
7. Penumpang Bayi: sampai 0 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

D. Bagagge Service

Bagagge Service merupakan unit yang beroperasi di terminal kedatangan penumpang yang dikhususkan untuk menangani proses pengambilan bagasi tercatat. Yaitu 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. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airline* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian

bagasi adalah, penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* tersebut.

4.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

On the Job Training (OJT) dilaksanakan dari tanggal 06 Mei 2025 hingga tanggal 04 Juli 2025. Jadwal OJT dibagi menjadi dua shift yang masing-masing *shift* berisikan 5 dengan keterangan 4 hari kerja dan 2 hari libur.

Adapun jam masuk *shift* sebagai berikut :

A. *Shift* Pagi : 04.00 WIB - 13.00 WIB

B. *Shift* Siang : 13.00 WIB – 22.00 WIB (*last flight*)

NAMA	28-May	29-May	31-May	01-Jun	02-Jun	03-Jun	04-Jun	05-Jun	06-Jun	07-Jun	08-Jun	09-Jun		
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		

Gambar 4. 6 Jadwal On the Job Training Bulan Mei

NAMA	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun	16-Jun	17-Jun	18-Jun	19-Jun	20-Jun	21-Jun		
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		

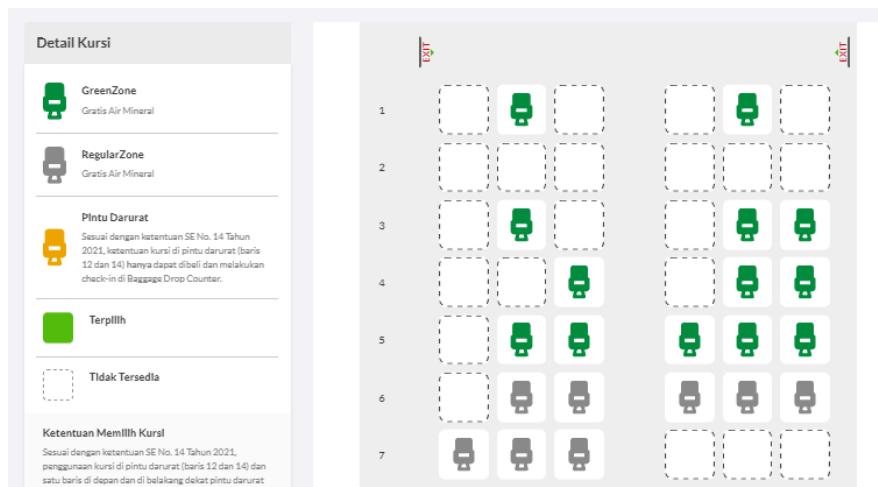
Gambar 4.7 Jadwal On the Job Training Bulan Juni

NAMA	23-Jun	24-Jun	25-Jun	26-Jun	27-Jun	28-Jun	29-Jun	30-Jun	01-Jul	02-Jul	03-Jul	04-Jul		
RIDHA	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	LIBUR	
JOKO	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L	SIANG	
MICHAEL	P	P	S	S	L	L	S	S	S	S	L	L		PAGI
RAMZY	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
ALDI	S	S	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L		
PUTRI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
LUFI	L	L	P	P	P	P	L	L	P	P	S	S		
NABILA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
MIRZA	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		
VEREL	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	P	P		

Gambar 4.8 Jadwal On the Job Training Bulan Juni-Juli

4.3 Permasalahan

Dalam implementasi pelayanan kepada penumpang, khususnya *Special Passenger (Special PAX)* seperti *Passenger with Reduced Mobility (PRM)*, akurasi dalam penempatan kursi memiliki peranan yang sangat krusial. Berdasarkan pengamatan dan pengalaman selama pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di unit Customer Service, ditemukan bahwa sistem *reservasi* dan alokasi kursi penumpang (*seat map*) belum sepenuhnya mendukung identifikasi otomatis terhadap kursi yang diperuntukkan bagi penumpang berkebutuhan khusus. Hal ini menyebabkan terjadinya potensi tumpang tindih penggunaan kursi antara dua atau *lebih* *Special PAX* dalam satu row yang sama, yang bertentangan dengan ketentuan keselamatan dan kenyamanan penerbangan sipil.



Gambar 4.9 Seat Map Web Citilink

Sumber: Website Citilink

Pada dasarnya, IATA Airport Handling Manual (AHM) 176A bagian 1.1.1 telah secara tegas mengatur mengenai batasan serta pedoman penanganan Passenger with Reduced Mobility (PRM). Salah satu ketentuannya menyebutkan bahwa “untuk alasan keselamatan evakuasi darurat serta kenyamanan, penumpang dengan keterbatasan mobilitas tidak diperkenankan untuk duduk pada baris pintu darurat, serta tidak disarankan untuk ditempatkan

dalam satu baris yang sama dengan PRM lainnya”. Hal ini dimaksudkan agar dalam situasi darurat, proses evakuasi tidak mengalami hambatan akibat keterbatasan pergerakan penumpang tertentu.

Namun, berdasarkan hasil evaluasi terhadap sistem pemesanan tiket dan seat map Citilink, ditemukan bahwa proses penandaan kursi (*seat marking*) untuk Special PAX masih bersifat manual. Artinya, ketika seorang penumpang dengan status PRM melakukan pemesanan tiket melalui kanal daring (online booking) atau melalui agen perjalanan, sistem belum secara otomatis mengidentifikasi atau mengunci kursi tertentu untuk kategori penumpang tersebut. Akibatnya, memungkinkan terjadi dua atau lebih PRM teralokasi dalam baris yang sama, sehingga menimbulkan potensi pelanggaran terhadap standar keselamatan serta ketidaknyamanan dalam penerbangan.

Permasalahan ini kemudian berdampak pada proses operasional di lapangan. Petugas ground handling, khususnya di bagian *check-in* counter dan boarding gate, harus melakukan negosiasi atau pemindahan kursi secara langsung untuk memastikan bahwa aturan mengenai penempatan PRM tetap dipatuhi. Proses ini tidak hanya mengganggu efisiensi operasional, tetapi juga dapat menimbulkan kesan kurang profesional terhadap pelayanan maskapai di mata penumpang. Selain itu, potensi terjadinya miskomunikasi antar petugas dan antara petugas dengan penumpang semakin meningkat, khususnya dalam kondisi padat penerbangan atau saat volume penumpang tinggi.

Meskipun PT Citilink Indonesia telah menetapkan kebijakan terkait pemesanan kursi melalui mekanisme *Advance Seat Request* (ASR), implementasi teknis dalam sistem reservasi masih menunjukkan adanya ketidakterpaduan antara ketentuan layanan dan kebutuhan operasional terhadap *Special Passenger*

atau *Passenger with Reduced Mobility (PRM)*. Berdasarkan informasi resmi yang tercantum dalam kanal layanan pelanggan Citilink, penempatan kursi hasil pembelian ASR tetap bersifat tidak mengikat, karena dapat diubah sewaktu-waktu oleh pihak maskapai dengan alasan operasional, keamanan, atau keselamatan. Ketentuan ini menandakan bahwa hingga saat ini sistem reservasi tempat duduk belum sepenuhnya terotomatisasi untuk mengenali dan mengelola kebutuhan khusus PRM secara sistemik.

Citilink

1.10 Pemesanan Tempat Duduk Di

Tergantung ketersediaan, penumpang dapat membayar biaya untuk pemesanan tempat duduk di muka sebelum waktu keberangkatan yang dijadwalkan. Mohon merujuk pada daftar biaya untuk *ASR (Advance Seat Request)*. Ketika *ASR* dibeli, kami mencadangkan hak kami untuk menentukan atau menetapkan kembali tempat duduk pada setiap saat, bahkan setelah naik ke atas pesawat udara. Hal ini mungkin diperlukan untuk alasan operasional, keamanan dan keselamatan. Kami tidak menjamin setiap penetapan kembali tempat duduk, apakah tempat duduk tersebut di lorong (*aisle*), jendela, baris ke luar, atau yang lainnya. Namun, kami akan melakukan upaya yang wajar untuk menghormati penetapan kursi berbayar.

Jika setelah pembelian *ASR* berhasil, jadwal kami berubah, dibatalkan, ditunda, atau digabungkan karena alasan di luar kendali kami atau untuk alasan komersial atau keselamatan, kami akan memilih salah satu dari opsi berikut:

1. Mengangkut penumpang pada *ASR* yang sama pada penerbangan berikutnya yang tersedia; atau
2. Mengangkut penumpang pada *ASR* dengan harga yang sama pada penerbangan berikutnya yang tersedia; atau
3. Mengangkut penumpang pada tempat duduk yang ditentukan secara acak pada penerbangan berikutnya dimana kami akan mengembalikan biaya pembayaran *ASR* kepada penumpang.



Airport Handling Manual

» AHM 176A

ACCEPTANCE AND CARRIAGE OF PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (PRM)

Introduction

The passenger handling best practices presented in this section are excerpts of the Passenger Services Conference Resolution Manual (PSCRM) related to Passenger handling only. For more information regarding the Recommended Practice or to obtain the complete document, please consult the [PSCRM](#) directly.

RESOLUTION 700

ACCEPTANCE AND CARRIAGE OF PASSENGERS REQUIRING SPECIAL ASSISTANCE

△ PSC(38)700(Except Canada and USA) Expiry: Indefinite Type: B

WHEREAS passengers with reduced mobility are increasingly given the possibility to travel by air, and the Members of IATA recognise the need to standardise the conditions for travel of such persons so as to facilitate their acceptance and handling and their carriage on interline journeys, it is RESOLVED that,

Section 1—Definitions, Categories and Acceptance

1.1 DEFINITIONS

1.1.1 Passengers with Reduced Mobility (PRM)

The definition of passengers with reduced mobility is understood to be any person whose mobility is reduced due to physical disability (locomotor or sensory) intellectual impairment, age, illness or any other cause of disability and who needs some degree of special accommodation or assistance ever and above that provided to other passengers. This requirement will become apparent from special requests made by the passengers and/or their family or by a medical authority, or reported by airline personnel or industry-associated persons (travel agents, etc.). The level of assistance required by the airport and/or the Carrying Members can vary depending on the different needs that people have when travelling by air.

1.2 CATEGORIES

Passengers with reduced mobility are categorised into various groups distinguished by passenger requiring special assistance and medical case. These are identified in airline messages by AIRIMP codes.

1.2.1 Passengers requiring special assistance:

- BLND (Blind Passenger)— specify if accompanied by service animal.
- DEAF (Deaf Passenger)— specify if accompanied by service animal.
- DPNA— Disabled passengers with intellectual or developmental disability needing assistance (specify details)
- MAAS— Meet and Assist (specify details)
- SP (Special needs passenger)— be optionally entered after the passenger's name on the ticket.
- WCNR (1) (Wheelchair—R for Ramp)— passenger can ascend/descend steps and make own way to/from cabin seat but requires wheelchair for distance to/from aircraft, i.e. across ramp, finger dock or to mobile lounge as applicable. When service animal is accompanying passenger, specify the type of animal in free text of SSR item.
- WCNS (1) (Wheelchair—S for Steps)— passenger cannot ascend/descend steps, but is able to make own way to/from cabin seat; requires wheelchair for distance to/from aircraft or mobile lounge and must be carried up/down

Gambar 4.10 FAQ Citilink dan IATA AHM 176A

1.4 Special Categories of Passengers**1.4.1 Passenger With Special Needs**

For the safety, comfort and services reason, the total number of disable passenger and Unaccompanied Minor (UM) is 10 % of the total seat capacity of the aircraft used. Seat allocation for passenger with infant is arranged based on extra oxygen mask availability in seat rows. For the same reason described, the total number of infant is 10% of the total seat capacity of the aircraft used.

The maximum number for a disable passenger / UM / infant and other special passenger or passenger in needs, on each row, is only 1 (one) and the disable passenger should be seated in the aisle seat.

For more detailed information regarding special passenger, please refer to this GOM Chapter 1.4.

Maximum amount of person in all special passenger categories combined per-flight are 10% from maximum aircraft seat capacity. In the case of fractions, the number shall be rounded down, with details as follows;

Maximum All categories combined on each flight	Aircraft Type	
	Airbus A330	Airbus A320F
	36	18

Notes : Combined: Disabled passenger + UM, Another 10% maximum of Capacity is dedicated for Passenger carrying infant.

Details regarding passenger with special needs category, with its handling guidance and policies, shall refer to this GOM chapter 1.4.

Gambar 4.11 Ground Operation Manual

Hal ini bertentangan secara implisit dengan ketentuan IATA AHM 176A pasal 1.1.1, yang menyatakan bahwa PRM harus diberikan alokasi kursi yang sesuai dengan kondisi fisik mereka, serta tidak diperkenankan duduk di baris pintu darurat atau area lain yang dapat membahayakan keselamatan dan Sesuai GOM Issue 02 Revision 01 Eff 03 Dec 2024 chapter 1.4.1(International Air Transport Association, 2024) special pax harus duduk di kursi bagian Lorong pesawat dan pada setiap baris hanya diperbolehkan ada 1 special pax. Ketiadaan fitur integrasi otomatis dalam sistem reservasi yang dapat mengenali PRM dan mengatur kursi secara selektif, memunculkan potensi terjadinya *human error*, baik dalam bentuk penempatan dua PRM dalam satu baris, maupun penempatan pada lokasi yang tidak diperbolehkan. Permasalahan ini kian kompleks karena saat terjadi konflik kursi antardua PRM, maka diperlukan intervensi manual dari petugas, termasuk negosiasi ulang yang

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketidakterpaduan antara sistem seat map dengan penandaan kursi untuk *Special PAX* merupakan isu penting yang perlu segera diatasi. Integrasi sistemik terhadap identifikasi otomatis kursi PRM dalam proses pemesanan dan *check-in* tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dan akurasi operasional, tetapi juga merupakan bentuk kepatuhan terhadap standar keselamatan internasional serta pelayanan inklusif dalam dunia penerbangan. Pada tanggal 29 Mei 2025 pada saat penulis sedang melakukan shift di bagian boarding gate Penulis menemukan permasalahan pada penerbangan QG-020 rute HLP-DTB pada saat itu ada *special pax* menggunakan kursi roda yang sudah melakukan checkin online ,akan tetapi tidak mendapatkan kursi dibagian lorong pesawat dan pada saat itu penerbangan full seat dan penumpang tersebut harus duduk di seat bagian Lorong pesawat sesuai dengan ketentuan di GOM 1.4.2. kejadian tersebut dapat ditangani dengan bernegosiasi dengan salah satu penumpang lain yang memperoleh seat pada bagian Lorong pesawat.

4.4 Penyelesaian

Permasalahan utama yang ditemukan dalam operasional pelayanan penumpang berkebutuhan khusus (*Special Passenger/ Special PAX*) di PT Citilink Indonesia adalah belum adanya sistem identifikasi dan alokasi kursi secara otomatis bagi penumpang kategori khusus tersebut dalam seat map. Kondisi ini memungkinkan terjadinya penempatan dua atau lebih *Special PAX* dalam satu baris (row), yang tidak sesuai dengan ketentuan keselamatan menurut IATA AHM 176A 1.1.1 tentang *Passengers with Reduced Mobility (PRM)*. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan sistem berbasis teknologi informasi yang tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu alokasi kursi, tetapi juga berperan aktif sebagai sistem kendali operasional (control system) untuk

meminimalisir kesalahan penempatan.

Sistem *seat map* yang ada perlu diperbarui dengan menambahkan fitur *auto-allocation* untuk *Special PAX*. Fitur ini memungkinkan sistem secara otomatis mengalokasikan kursi tertentu (misalnya kursi dekat lorong, tidak berada di baris exit, dekat toilet, dsb.) ketika data penumpang berkebutuhan khusus masuk ke sistem saat proses pemesanan atau check-in. Selain itu, sistem juga harus mampu mengunci kursi lain dalam satu baris ketika satu kursi telah terisi oleh *Special PAX*, sehingga mencegah alokasi ganda. Fitur *auto-locking* seat row ini dapat dikembangkan berbasis parameter jenis disabilitas atau kebutuhan khusus yang ditandai sejak awal oleh agen atau penumpang.

Seperti yang sudah dilakukan oleh PT Citilink Indonesia sudah menerapkan pemblokingan untuk *seat row* no 1 saja , menurut peneliti itu kurang maksimal sedangkan jumlah penumpang *special need assistance* yaitu 10% dari jumlah kursi tersedia , menurut peneliti pihak maskapai juga wajib menyediakan alokasi jumlah kursi tersebut misalnya dengan membloking seat pada bagian lorong pesawat samapai menit menit terakhir sebelum proses checkin di tutup dan setiap row hanya diperbolehkan 1 special pax sesuai dengan ketentuan di GOM.

Pembaruan sistem *seat map* menjadi kebutuhan mendesak dalam mendukung pelayanan yang inklusif dan berbasis keselamatan. Dengan pengembangan sistem digital yang terintegrasi, berbasis *auto-allocation* diharapkan PT Citilink Indonesia dapat meminimalisir risiko kesalahan penempatan kursi *Special pax* , sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepatuhan terhadap standar internasional.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis yang dilakukan selama kegiatan On The Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia, dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen alokasi kursi saat ini, khususnya dalam menangani penumpang dengan kebutuhan khusus atau *Passenger with Reduced Mobility (PRM)*, masih memerlukan penyempurnaan. Ketidakterpaduan antara kebijakan layanan terhadap PRM dan sistem reservasi yang digunakan menyebabkan masih terjadinya praktik penempatan PRM yang bersifat manual, tidak otomatis, dan berpotensi menimbulkan kesalahan penempatan. Situasi ini tidak hanya dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan penumpang, namun juga berisiko melanggar regulasi internasional yang tertuang dalam dokumen IATA Airport Handling Manual (AHM) 176A pasal 1.1.1.

Penggunaan sistem *Advance Seat Request (ASR)* yang belum mendukung identifikasi PRM secara otomatis juga menunjukkan keterbatasan dalam mendukung pelayanan inklusif. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan penumpang berkebutuhan khusus belum sepenuhnya diakomodasi dalam sistem berbasis teknologi yang ada, dan masih bergantung pada intervensi manual dari petugas operasional.

5.2 Saran

Sebagai salah satu Sebagai langkah perbaikan terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi, disarankan agar PT Citilink Indonesia melakukan pembaruan sistem reservasi tempat duduk dengan mengintegrasikan fitur *auto seat allocation* berbasis identifikasi PRM. Pembaruan ini diharapkan mampu secara otomatis mengenali status PRM sejak proses pemesanan tiket, kemudian mengalokasikan kursi yang sesuai dengan ketentuan keselamatan dan

kenyamanan, seperti tidak menempatkan PRM pada baris pintu darurat serta menghindari penempatan dua PRM dalam satu baris yang sama.

Selain itu, perlu dilakukan pelatihan dan sosialisasi secara menyeluruh kepada petugas operasional agar memahami prosedur baru yang berbasis sistem tersebut, sehingga proses boarding dan pelayanan kepada penumpang dapat dilakukan secara lebih efisien dan akurat. Implementasi sistem yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan PRM tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan, namun juga memperkuat kepatuhan maskapai terhadap standar keselamatan dan pelayanan penerbangan sipil baik secara nasional maupun internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Doganis, R. (2020). *Flying Off Course: Airline Economics and Marketing*. Routledge.
- International Air Transport Association. (2024). *Ground Operation Sustainability*. 02.
- Gudmundsson, S.V. (2014). *Airline Operations and Management: A Management Textbook*. Routledge.
- International Air Transport Association (IATA), Passenger Services Conference Resolutions Manual, 2023.
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodomes - Volume I - Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July). <https://store.icao.int/en/annex-14aerodromes>
- Kementerian Perhubungan. (2021). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 99 TAHUN 2021 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA*. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669> peraturanmenteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masaangkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Menteri Perhubungan Republik Indonesia*. (1999). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancangan Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara*

- (Issue 2017). www.agingus.com
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1999). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara* (Issue 2017). www.agingus.com
- Menteri Perhubungan. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 21 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya. In *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 32 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya* (pp. 1–24).
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodomes - Volume I - Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July). <https://store.icao.int/en/annex-14aerodromes>
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- PT Citilink Indonesia. (2024). *Profil Perusahaan*. www.citilink.co.id

LAMPIRAN

A. Lampiran kegiatan

