

**OPTIMALISASI FASILITAS AREA PERAPIHAN BAGASI
PENUMPANG DI AREA CHECK-IN COUNTER CITILINK
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh:

ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI
NIT. 30622001

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

**OPTIMALISASI FASILITAS AREA PERAPIHAN BAGASI
PENUMPANG DI AREA CHECK-IN COUNTER CITILINK
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 06 Mei – 04 Juli 2025**



Disusun Oleh:

ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI
NIT. 30622001

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

LEMBAR PERSETUJUAN
OPTIMALISASI FASILITAS AREA PERAPIHAN BAGASI PENUMPANG
DI AREA CHECK-IN COUNTER CITILINK BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

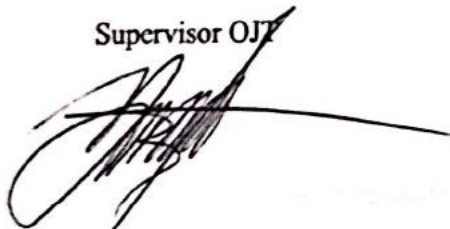
ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI
NIT. 30622001

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Supervisor OJT



PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
NIK. 302623

Dosen Pembimbing



ITTABIANA NABAWIYATI, A.Md.
NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,
Station Manager
PT Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



ISFANDI IBRAHIM
NIK. 301124

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,

Ketua



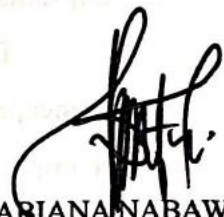
ISFANDI IBRAHIM
NIK. 301124

Sekretaris



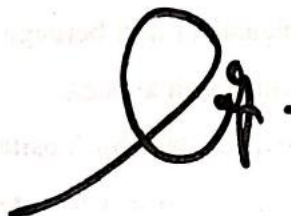
PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
NIK. 302623

Anggota



ITTARIANA NABAWIYATI, A.Md.
NIP. 19991027 202112 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, MT
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 06 Mei 2025 sampai dengan 04 Juli 2025 di Maskapai PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Internasional Juanda Surabaya dan menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan sangat baik dan lancar sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* pada program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diharapkan antara lain taruna mampu mengenal dunia kerja, mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya yang diimplementasikan di dunia kerja, mampu menerapkan materi melalui praktik yang sesungguhnya, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan sesuai keadaan lapangan saat praktik langsung.

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dan proses penyusunan Laporan *On the Job Training* ini penulis banyak menerima dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dhany Murtono Ruswandi dan ibu Yosita Dewi, kedua orangtua penulis yang terus memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis selama masa hidup penulis.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
4. Bapak Isfandi Ibrahim selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

5. Bapak Paulus Alent Frederikus Ola selaku Supervisor dan Operation Manager PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
6. Bapak Putu Candra Wirawan selaku Supervisor dan Service Manager PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
7. Ibu Ittabiana Nabawiyati, A.Md. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT).
8. Pihak Maskapai PT Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagai lokasi *On the Job Training* (OJT) yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini.
9. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
10. Saudara Aisya Nailu Rahma, sosok terdekat yang selalu setia mendampingi dan memberikan motivasi dengan penuh sabar dan kasih sayang kepada penulis selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
11. Rekan-rekan OJT yang saling mendukung, berbagi, suka dan duka selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.

Sidoarjo, 30 Juni 2025



Abdurrahman Harits Ruswandi
NIT. 30622001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
1.2.1 Maksud <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
1.2.2 Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	5
2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia	5
2.2 Data Umum PT Citilink Indonesia	6
2.3 Struktur Organisasi Citilink	10
BAB III TINJAUAN TEORI	12
3.1 Maskapai Penerbangan	12
3.1.1 <i>Low Cost Carrier</i>	13
3.2 <i>Ground Handling</i>	14
3.3 Pasasi	15
3.4 <i>Flight Operations Officer</i>	16
3.5 Kargo.....	17
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	19
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	19
4.1.1 Wilayah Kerja.....	19
4.1.2 Prosedur pelayanan.....	23
4.1.2 Deskripsi jurnal aktivitas <i>On the Job Training</i> (OJT).....	27
4.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	29
4.3 Permasalahan <i>On the Job Training</i> (OJT)	32
4.4 Penyelesaian Masalah <i>On the Job Training</i> (OJT)	35
BAB V PENUTUP	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Armada Airbus A320 Citilink.....	6
Gambar 2. 2 Logo Citilink	8
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	10
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....	11
Gambar 3. 1 Model Bisnis Maskapai Penerbangan	13
Gambar 4. 1 Check-In Counter Citilink Sumber: Dokumentasi penulis	20
Gambar 4. 2 Boarding Gate 4 Citilink Sumber: Dokumentasi penulis.....	21
Gambar 4. 3 Counter Lost & Found Citilink di area Baggage Claim terminal kedatangan domestik 1A Sumber: Dokumentasi penulis	22
Gambar 4. 4 Kantor Operasi Kargo Citilink	23
Gambar 4. 5 Jadwal Roster OJT Citilink	31
Gambar 4. 6 Penumpang Merapikan Barang Bawaannya di Check-In Counter Sehingga Menyebabkan Hambatan	33
Gambar 4. 7 Penumpang Merapikan Barang Bawaannya Di Lantai	34
Gambar 4. 8 Area perapihan bagasi di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng Tangerang	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia.....	6
Tabel 2. 2 Tipe armada pesawat yang dioperasikan oleh Citilink.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	41
Lampiran 2 FOTO KEGIATAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	42
Lampiran 3 FORM PENILAIAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu bentuk implementasi dari Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat) yang ditujukan untuk mengenal dan memperluas wawasan serta ruang lingkup pekerjaan di bidangnya, selanjutnya juga untuk mendorong peserta didik menjadi individu yang kompeten dari berbagai pengalaman pekerjaan dan bersosialisasi. Industri penerbangan saat ini terus meningkatkan perkembangannya dimana perkembangan di berbagai sektor terus dilakukan baik skala internasional, domestik, dan regional. Sehubungan dengan perkembangan tersebut, moda transportasi udara yang efektif dan efisien menjadi salah satu pilihan utama masyarakat untuk meningkatkan mobilitas antar wilayah khususnya di Indonesia. Indonesia sebagai negara kepulauan memahami betul seberapa vital industri penerbangan berkembang sebagai moda transportasi yang dapat menghubungkan konektivitas antar wilayahnya. Dalam rangka mendukung perkembangan tersebut, dukungan dari maskapai-maskapai penerbangan di Indonesia selaku operator penerbangan sangat diperlukan. Hal ini mencakup peningkatan mutu baik pada proses operasional, pelayanan, fasilitas, dan sumber daya manusia. Oleh karena itu peningkatan mutu SDM harus menjadi titik fokus penyelenggaraan pendidikan di bidang operator penerbangan yang dalam hal ini adalah maskapai penerbangan, sehingga dapat mempersiapkan personel yang siap menghadapi dunia kerja penerbangan yang sesungguhnya.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Perguruan Tinggi Negeri vokasi di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan. Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi vokasi yang berorientasi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional

diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Adapun salah satu program studi yang ada di Politeknik Penerbangan Surabaya yaitu Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara. Sejak tahun 2015, program studi tersebut berdiri dan fokus untuk mencetak lulusan yang menguasai bidang manajemen dan pelayanan di bidang transportasi udara, salah satunya mencakup operasional maskapai penerbangan. Melalui metode pendidikan vokasi yang berfokus pada pembelajaran praktik, program pendidikan *On the Job Training* (OJT) maskapai penerbangan dilaksanakan sebagai salah satu mata kuliah di semester V dan VI.

On the Job Training (OJT) dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu maskapai penerbangan yang telah ditentukan, dalam rangka mencetak sumber daya manusia (SDM) penerbangan yang terampil, cakap, dan ahli sesuai standar yang berlaku. *On the Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan peserta didik menjadi individu yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan operasional maskapai penerbangan sehingga pada saat bekerja peserta didik diharapkan dapat mengaplikasikan pengalamannya. Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu mata kuliah praktik pada program studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya yang bertujuan untuk memperdalam ilmu lapangan yang telah diberikan secara materi yang tertuang dalam kurikulum dan silabus pembelajaran agar dapat menjadi sumber daya manusia perhubungan udara yang terampil, tanggap, dan ahli di bidang manajemen transportasi udara.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT). Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum program studi yang bertujuan untuk memperoleh pengalaman praktik lapangan dan menerapkan pengetahuan dan kompetensi yang telah dipelajari di program studi. Dengan mengikuti *On the Job Training* (OJT), para calon personel penerbangan di bidang manajemen transportasi udara ini diharapkan dapat menerapkan pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang muncul dan dihadapi saat melaksanakan *On the Job Training* dengan menganalisa serta

mengambil keputusan solutif secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

Melalui *On the Job Training* (OJT) peserta diklat diproyeksikan dapat memberikan *output* yang bermanfaat baik bagi peserta, kampus, maupun maskapai penerbangan. Peserta diklat diarahkan untuk dapat menganalisis permasalahan yang ditemukan di maskapai penerbangan, untuk selanjutnya dibahas secara menyeluruh melalui Laporan *On the Job Training* (OJT). Permasalahan yang ada di lokasi *On the Job Training* (OJT) khususnya di bidang yang selaras dengan silabus *On the Job Training* (OJT) menjadi dasar utama peserta diklat dalam menentukan permasalahan yang akan dibahas pada laporan tersebut. Laporan *On the Job Training* (OJT) akan dipertanggungjawabkan melalui sidang Laporan *On the Job Training* (OJT) yang akan dilaksanakan di akhir masa *On the Job Training* (OJT), serta diujikan oleh 2 (dua) personel dari industri baik sebagai OJT Instructor/Supervisornya ataupun personil lain yang ahli dibidangnya dan satu orang dosen penguji yang ditunjuk oleh kampus Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Maksud *On the Job Training* (OJT)

Maksud dari dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan memahami lingkungan kerja di tempat *On the Job Training* (OJT);
2. Mempersiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja yang sebenarnya setelah menyelesaikan masa pendidikan;
3. Memperhatikan secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dan instansi tempat *On the Job Training* (OJT).

1.2.2 Manfaat *On the Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Menjalin relasi dan hubungan baik antara kampus dengan maskapai penerbangan terkait tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT);
2. Terwujudnya lulusan yang memiliki pengalaman kerja di bidang industri penerbangan;
3. Mendapatkan pengalaman kerja secara langsung di maskapai penerbangan;
4. Mengaplikasikan materi pembelajaran yang telah didapat di program studi terkait dengan ruang lingkup pelaksanaan *On the Job Training* (OJT);
5. Mengetahui sistem operasional, struktur organisasi, serta lingkungan sosial dan budaya kerja dari suatu maskapai penerbangan tempat *On the Job Training* (OJT).

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia

Citilink merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier*) yang merupakan anak perusahaan dari maskapai Garuda Indonesia. Didirikan pertama kali pada tahun 2001 sebagai *strategic business unit* (SBU), Citilink terus berkembang dan secara resmi mulai beroperasi sebagai entitas terpisah setelah memperoleh Sertifikat Operator Penerbangan (Air Operator Certificate) pada 22 Juni 2012 (Ozali et al., 2024). Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, serta memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Pada masa awal didirikan dan beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001, Citilink menggunakan 2 pesawat tipe Fokker F28 yang ditransfer dari Garuda Indonesia. Dengan menggunakan armada tersebut, Citilink pada masa awalnya melayani rute Jakarta-Surabaya dan dari Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menuju destinasi yang tidak dilayani maskapai penerbangan utama lainnya saat itu yaitu Yogyakarta untuk pulau Jawa, Balikpapan dan Tarakan untuk pulau Kalimantan, dan Makassar untuk pulau Sulawesi. Setelah beberapa bulan beroperasi, pada akhir tahun yang sama Garuda Indonesia kembali mengirimkan 5 armada Fokker F28 untuk memperkuat operasional armada Citilink. Pada perkembangannya, di tahun 2004 Citilink telah melayani 10 rute penerbangan dan mulai mengganti armada Fokker F28 dengan Boeing 737-300.

Pada tahun 2008 Garuda Indonesia memutuskan untuk memberhentikan sementara operasional Citilink. Citilink kembali beroperasi pada Januari 2009 setelah semua armada Fokker F28 diganti dengan pesawat yang lebih modern secara bertahap, hingga pada Juli 2010 operasional Citilink dilakukan oleh dua armada yaitu Boeing 737 seri 300 dan 400. Citilink terus berkembang sebagai

bagian dari divisi bisnis Garuda Indonesia, hingga setelah perubahan signifikan pada bisnis Garuda di tahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink menjadi bagian dari fokus utama Garuda Indonesia Group. Setahun kemudian Citilink berhasil memiliki izin usaha penerbangan dan sertifikat penerbangan AOC. Terhitung tanggal 30 Juli 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen dengan IATA *flight code* "QG", ICAO *designation* "CTV" dan *callsign* "Supergreen".

Pada masa awal operasional tersebut, maskapai Citilink beroperasi dengan 17 pesawat Airbus A320 sebagai armada utamanya dengan logo, *callsign*, dan seragam baru serta selanjutnya menunjuk Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya sebagai bandara penghubung utamanya. Pada tahun 2014, Citilink menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta. Hingga saat ini, Citilink terus berkembang dengan membuka berbagai rute baru baik domestik maupun internasional, serta mendapatkan berbagai sertifikasi dan penghargaan nasional maupun internasional di bidang keamanan, keselamatan, manajemen, dan pelayanan penerbangan.



Gambar 2. 1 Armada Airbus A320 Citilink
Sumber: citilink.co.id

2.2 Data Umum PT Citilink Indonesia

Adapun data umum dari PT Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Data Umum PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Nama Maskapai	Citilink Indonesia
Kode Maskapai (ICAO/IATA)	CTV/QG
Tahun Pendirian	1. 16 Juli 2001 (SBU Garuda Indonesia)

	2. 6 Januari 2009 (Akta Pendirian)
Tahun Beroperasi Komersial	3. 27 Januari 2012, ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 4. 22 Juni 2012, sertifikat penerbangan AOC 121-046
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat dihadapan 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
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Jl. Ir. Haji Juanda, Betoro, Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	citilink.co.id

Sumber: Olahan Penulis

Saat ini Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, dimana pada 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia. Untuk melayani rute tersebut, Citilink menggunakan beberapa jenis armada pesawat. Berikut data tipe armada pesawat yang dioperasikan oleh Citilink:

Tabel 2. 2 Tipe armada pesawat yang dioperasikan oleh Citilink

No	TIPE PESAWAT	JUMLAH
1	AIRBUS A330-900 NEO	2 Unit
2	A320-200 NEO	51 Unit
3	ATR-72	7 Unit
4	FREIGHTER B737-500	1 Unit
TOTAL		61 Unit

Sumber: citilink.co.id

Logo Maskapai

Logo dari suatu perusahaan merupakan suatu integritas perusahaan yang dipresentasikan melalui gambar yang mengandung makna khusus. Melalui logo, perusahaan dapat mengkomunikasikan layanan usahanya kepada publik secara luas dan konsumen perusahaan. Citilink Indonesia merepresentasikan nilai-nilai dan tujuan perusahaan melalui logo yang tertuliskan “Citilink” dengan dominasi warna hijau yang terpadu dengan warna kuning dan putih. Kolaborasi warna hijau, kuning, dan putih menjelaskan Citilink dalam memberikan kesan *young, fun, dan dynamic*. Warna hijau melambangkan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya serta aman dan nyaman. Warna hijau juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dibudayakan dalam setiap pelayanan Citilink. Warna hijau pada logo Citilink telah menjadi ciri khas maskapai tersebut yang telah dikenali oleh publik secara luas.



Gambar 2. 2 Logo Citilink
Sumber: citilink.co.id

Visi dan Misi

Citilink memiliki visi yaitu “Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.”

Untuk mencapai visi tersebut, Citilink menggagas misi yaitu “Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang 9 tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.”

Nilai dan Budaya Perusahaan

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Citilink Indonesia ikut menanamkan nilai-nilai utama (*Core Values*) BUMN sebagai nilai dan budaya dasar dalam bekerja. Nilai-nilai tersebut mencakup:

1. Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
5. Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis

Selain menginduk pada BUMN, Citilink sebagai perseroan terbatas juga mengatur nilai-nilai budaya yang disesuaikan dengan kondisi dan tujuan perusahaan. Melalui divisi Human Capital, Citilink mengatur nilai-nilai Citilink yaitu:

1. *Simple* / Kemudahan

Pegawai Citilink diharapkan senantiasa memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.

2. *Prompt* / Ringkas dan Cepat

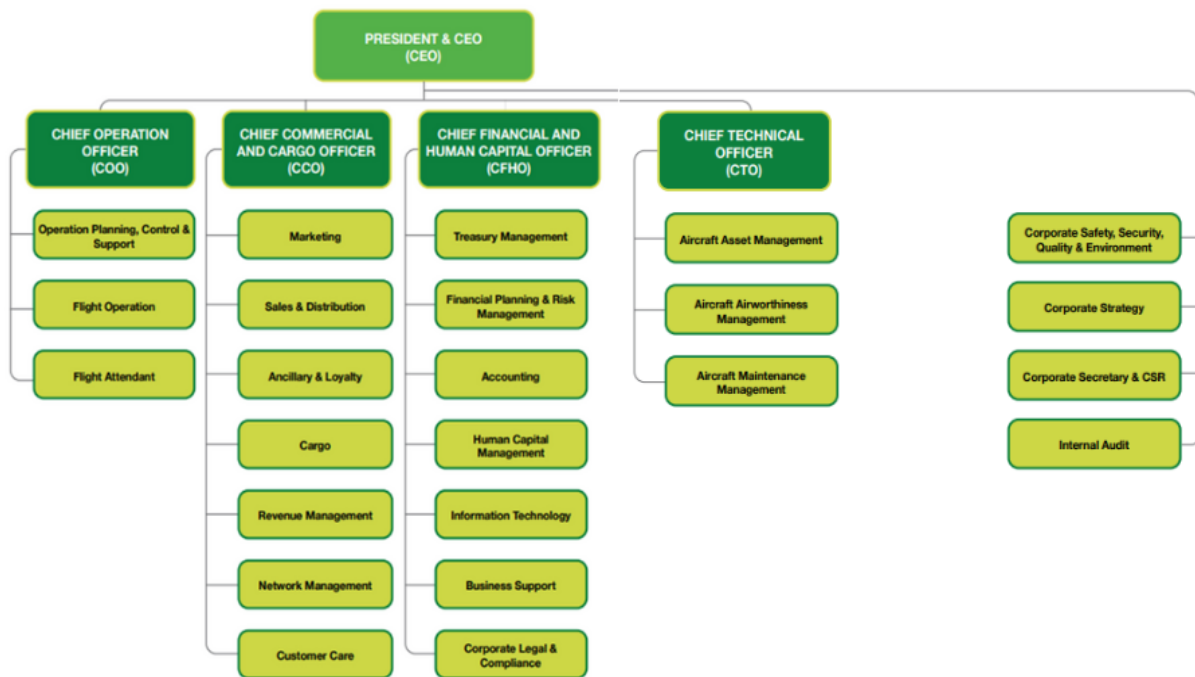
Pegawai Citilink diharapkan senantiasa menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

3. *Polite* / Sopan dan Santun

Pegawai Citilink senantiasa menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

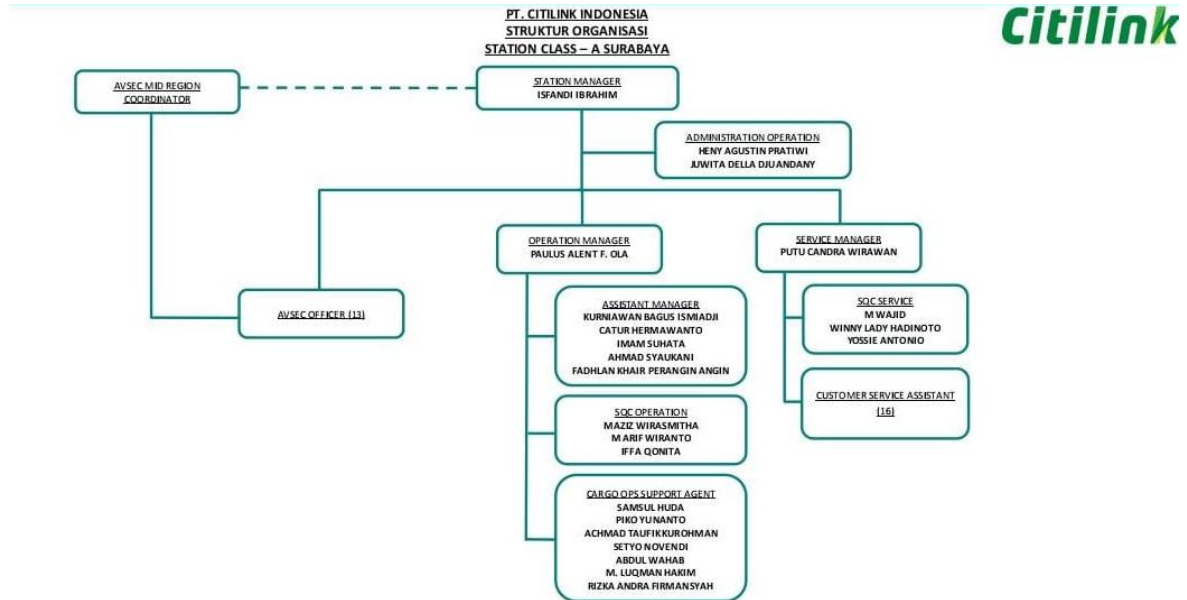
2.3 Struktur Organisasi Citilink

Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia
Sumber: *Annual Report* PT Citilink Indonesia (2022)

Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia *Station* Surabaya



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Citilink Indonesia
Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
 Sumber: Citilink Indonesia *Station* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

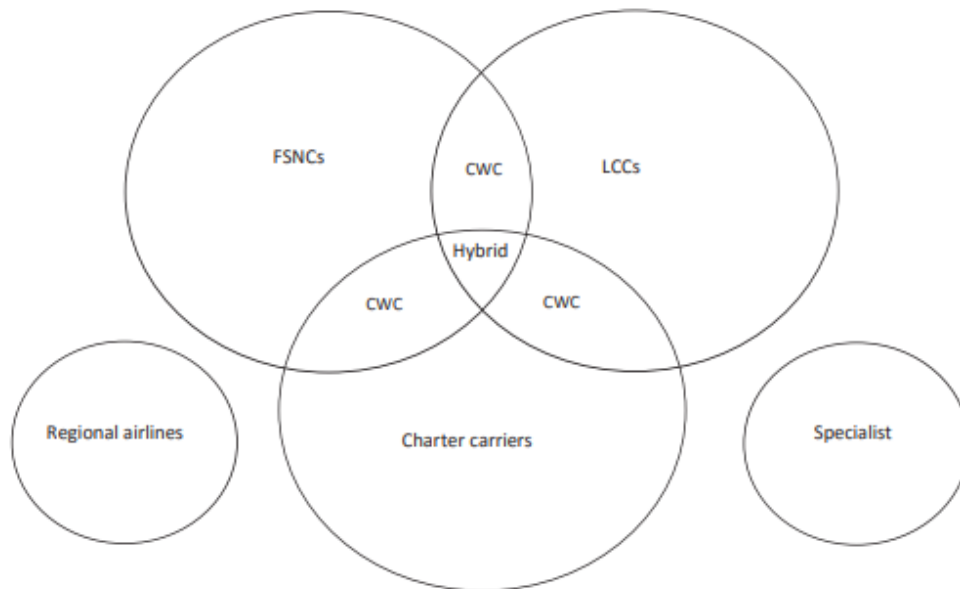
Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, maskapai penerbangan (dalam dokumen tersebut disebut dengan Badan Usaha Angkutan Udara) adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.

Menurut Damardjati (2006) maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang secara khusus menyelenggarakan layanan angkutan udara untuk penumpang secara umum baik berjadwal maupun yang tidak terjadwal. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dipahami bahwa maskapai penerbangan adalah suatu badan usaha yang dimiliki oleh perseroan ataupun pemerintah yang memiliki operasional bisnis dengan memberikan pelayanan angkutan udara bagi penumpang, kargo, dan/atau pos dalam berbagai model bisnis angkutan udara.

Maskapai penerbangan dalam menjalankan bisnisnya beroperasi di lingkungan bisnis yang dinamis dan tingkat kompetisi yang tinggi. Kondisi ini mengharuskan maskapai penerbangan untuk melakukan pendekatan yang fleksibel dan dapat beradaptasi dengan kondisi pasar dan ekonomi (Budd & Ison, 2017). Oleh karena itu dalam perkembangan industri bisnis maskapai penerbangan muncul beberapa model bisnis maskapai penerbangan yang ada di seluruh dunia. Meskipun seluruh usaha angkutan udara memiliki pelayanan dasar yang sama dalam memberikan layanan pengangkutan dari satu wilayah ke wilayah lain, model bisnis dikembangkan dengan menyesuaikan beberapa pertimbangan.

(Budd & Ison, 2017) menjelaskan dalam bukunya *“Air Transport Management”* menjelaskan bahwa terdapat 6 model bisnis maskapai penerbangan yaitu *“full service network (or legacy) carriers, LCCs, regional, charter, hybrid or specialist, depending on the characteristics of the products and services they offer.”*

Model-model bisnis tersebut secara lebih jelas diilustrasikan dengan menggunakan diagram model bisnis maskapai penerbangan.



Gambar 3. 1 Model Bisnis Maskapai Penerbangan
Sumber: Budd & Ison, 2017

3.1.1 *Low Cost Carrier*

Menurut Mellisa Putri & Syaputra (2022) *low cost carrier* adalah maskapai penerbangan yang memberikan tarif lebih rendah namun dengan menghapus beberapa kenyamanan. *Low Cost Carrier* memiliki ciri utama yaitu harga tiket yang terjangkau dan layanan yang minimalis. Model bisnis yang menerapkan ciri penerbangan berbiaya rendah ini pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 2000 yang dipelopori oleh perusahaan maskapai penerbangan Lion Group dengan maskapai Lion Air dan Wings Air, kemudian disusul dengan munculnya Air Asia dan Citilink Indonesia.

Low cost carrier juga dapat didefinisikan sebagai penerapan layanan dengan biaya rendah, layanan dengan tarifnya bersaing dengan moda transportasi lain seperti kereta api dan kapal laut (Yosepha & Pratiwi, 2021).

Budd & Ison (2017) menjelaskan LCC yang bisa juga disebut “*no-frills budget airlines*” pertama berkembang secara global di tahun 2000-an. Model bisnis ini berkembang di pasar domestik dan regional sebagai hasil dari deregulasi dan

liberalisasi pada masa tersebut. Hal ini mencakup meningkatnya kemudahan persyaratan untuk membuka rute baru pada rute yang tidak dilayani oleh maskapai penerbangan *full service*, serta model bisnis yang sederhana dan efisien dimana biaya dikontrol secara ketat. Untuk menjalankan operasionalnya, LCC melakukan berbagai langkah hemat sehingga tidak memakan banyak biaya seperti pengaturan kursi penumpang, ruang *galley* yang terbatas, hingga pembatasan dalam penggunaan fasilitas yang mahal seperti *garbarata*. Dengan berbagai kebijakan tersebut, hal ini menjadikan LCC memiliki poin perbedaan yang signifikan dengan maskapai *full service* dimana LCC memiliki kemampuan yang baik untuk berinovasi dan beradaptasi. Keunggulan ini membuat mereka menjadi lebih gesit dan tanggap terhadap perubahan cepat pada pasar dan melihat peluang bisnis baru.

Saat ini di Indonesia sudah banyak maskapai penerbangan yang menggunakan model bisnis tersebut. Hal ini sangat cocok dengan kondisi masyarakat Indonesia yang masih banyak berprinsip ekonomis dengan kondisi harga tiket pesawat yang tinggi. Beberapa LCC di Indonesia juga melakukan penyesuaian untuk bisa memberikan pelayanan yang sangat baik sebagaimana maskapai *full service*.

3.2 Ground Handling

Berdasarkan PM 33 Tahun 2021 Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara disebutkan secara singkat pengertian dari *ground handling* sebagai pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat. Aktivitas *ground handling* merupakan salah satu kegiatan jasa terkait bandar udara yang bertujuan untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara.

Menurut (Taşova, 2023) *ground handling* adalah proses pelayanan pesawat udara saat berada di darat dan terparkir di pintu gerbang terminal atau di area tertentu. Pelayanan tersebut mencakup skala luas seperti pembersihan, permakanan, pengisian bahan bakar, bagasi, perawatan, serta termasuk membantu pergerakan pesawat seperti *towing* dan *pushback*. *Ground handling* merupakan hal yang penting pada operasional maskapai penerbangan, dimana *ground handling*

memastikan pesawat siap untuk penerbangan selanjutnya melalui proses keluar-masuk penumpang dan kargo dengan benar.

Keke & Susanto (2020) Menjelaskan *ground handling* merujuk pada suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan penanganan terhadap para penumpang termasuk bagasinya, kargo, pos, alat bantu pergerakan pesawat di darat selama berada di bandara untuk keberangkatan maupun kedatangan. Secara sederhana juga dapat dipahami sebagai proses penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang di terminal dan kargo, serta pos di area kargo.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *ground handling* adalah kegiatan perusahaan yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan dengan memberikan pelayanan kepada pesawat udara di darat dalam rangka menyelesaikan proses penerbangan sebelumnya dan mempersiapkan proses penerbangan selanjutnya.

3.3 Pasasi

Pasasi adalah petugas maskapai penerbangan yang menangani pengangkutan dan pelayanan penumpang saat keberangkatan maupun kedatangan (Alfiansyah & Masyi'ah, 2024). Petugas pasasi harus memiliki sikap yang baik dikarenakan petugas pasasi melakukan interaksi langsung kepada pengguna jasa angkutan udara sehingga dapat dinilai sebagai wajah perusahaan kepada publik.

Menurut Rifqi (2024) unit pasasi merupakan salah satu bagian dari *ground handling* yang bertugas dan bertanggungjawab atas penanganan penumpang mulai dari proses pelaporan diri (*check-in*) hingga penumpang naik ke pesawat, serta menangani proses penumpang transfer dan transit.

Pasasi juga dapat dipahami sebagai suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan dan pelayanan kepada penumpang seperti tiket, bagasi, peralatan pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara untuk keberangkatan maupun kedatangan (Azza & Laksana, 2024). Dari berbagai pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pasasi

merupakan rangkaian kegiatan perusahaan penerbangan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dari proses lapor diri, masuk pesawat, proses penumpang transfer dan transit, serta layanan penumpang lainnya.

3.4 *Flight Operations Officer*

Berdasarkan Annex 6 "*Operation of Aircraft*" dijelaskan bahwa *flight operations officer/flight dispatcher* adalah seseorang yang ditunjuk oleh operator penerbangan untuk terlibat dalam pengaturan dan pengawasan operasi penerbangan, baik yang berlisensi maupun tidak, dengan kualifikasi sesuai regulasi Annex 1, serta bertugas untuk mendukung, memberikan pengarahan, dan/atau membantu pilot dalam mewujudkan penerbangan yang aman.

Menurut Lubis (2021) *flight operations officer* (FOO) adalah personel yang mempunyai otorisasi dan bertugas sebagai orang yang mempersiapkan & melaksanakan rencana penerbangan. FOO berfungsi sebagai personel yang melakukan kegiatan operasi berdasarkan ketentuan regulasi penerbangan sesuai aturan yang berlaku dalam dunia penerbangan sipil. Sejalan dengan hal tersebut, FOO bertugas menyiapkan kebutuhan dan merencanakan operasional untuk mewujudkan penerbangan yang aman, nyaman, efisien, dan tepat waktu.

Herzog & Stelling (2021) Menjelaskan *flight operations officer* bekerja di *operation control centers* (OCC), disebut juga *flight operations* (FLOPS). Adapun tugas dari petugas FOO meliputi *dispatcher, operations controller, and mission supporter or navigation specialist*. Secara detail dalam tugas *dispatcher* termasuk mempersiapkan flight plan, koordinasi dengan ATC, serta membantu pilot saat terdapat masalah pada penerbangan. Lebih lanjut, petugas FOO juga bertugas dalam menyiapkan dokumen-dokumen penerbangan seperti dokumen penerbang, kondisi cuaca, situasi lalu lintas udara terkini, penghitungan bahan bakar, serta kondisi pesawat dan fasilitas terkait operasi penerbangan di bandara terkait berikut larangan dan batasannya.

Flight operations officer merupakan salah satu personel penerbangan yang harus cakap dan disiplin dalam bekerja karena dalam pekerjaannya dituntut untuk

bekerja tepat dan cepat namun tetap memperhatikan aspek keselamatan dan keamanan penerbangan saat itu (Negara & Awan, 2023). Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa FOO adalah petugas yang memiliki kualifikasi untuk menjalankan tugasnya dalam mempersiapkan rencana operasi penerbangan yang mencakup rencana penerbangan, informasi penting terkini terkait penerbangan tersebut, dan koordinasi dengan unit-unit terkait untuk mewujudkan penerbangan yang aman, efektif, dan efisien.

3.5 Kargo

Kargo adalah seluruh jenis muatan yang direncanakan dan dikirim dengan menggunakan pesawat udara. Berdasarkan PM Nomor 9 Tahun 2024, dijelaskan pengertian Kargo adalah setiap barang yang diangkut oleh Pesawat Udara selain benda pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan yang habis pakai, dan bagasi yang tidak ada pemiliknya atau bagasi yang salah penanganan.

Abeyratne (2018) menjelaskan perbedaan *freight* dan kargo yang secara teknis sebenarnya tidak ada perbedaan dan dapat digunakan secara bergantian. *Freight* digunakan secara eksklusif untuk properti yang diangkut menggunakan pesawat udara. Sedangkan kargo digunakan untuk properti yang diangkut dengan pesawat udara bersamaan dengan penumpang dan barang bawaannya serta properti lainnya. Barang kargo diklasifikasikan menjadi beberapa kategori yaitu *General Cargo*, *Special Cargo*, dan *Dangerous Goods*.

General Cargo adalah barang-barang umum yang tidak memerlukan proses penanganan khusus akan tetapi tetap harus memenuhi persyaratan pengiriman kargo yang telah ditentukan.

Special Cargo merupakan barang-barang kargo yang memerlukan penanganan khusus. Jenis barang ini pada dasarnya tetap bisa diangkut menggunakan pesawat udara dengan syarat mengikuti peraturan dan persyaratan penanganan khusus sesuai aturan IATA. Barang-barang *Special Cargo* diklasifikasikan antara lain *live animals* (AVI), *human remain* (HUM), *perishable*

goods (PER), *valuable goods* (VAL), *strongly smelling goods*, organ manusia hidup (LHO), dan tas diplomatik (DIP).

Dangerous Goods berdasarkan defisini yang tertera pada IATA DGR Regulation adalah bahan atau zat yang berpotensi dapat membahayakan secara nyata terhadap kesehatan, keselamatan atau harta milik apabila diangkut dengan pesawat udara. *Dangerous Goods* diklasifikasikan menjadi 9 kelas yaitu:

1. Bahan Peledak (*Explosives*)
2. Gas bertekanan (*Gasses*)
3. Cairan Mudah Terbakar (*Flammable Liquids*)
4. Padatan Mudah Terbakar dan Bahan Reaktif (*Flammable Solids*)
5. Bahan Pengoksidasi dan Peroksida Organik (*Oxidizing Substances and Organic Peroxides*)
6. Bahan Beracun dan Menular (*Toxic and Infectious Substances*)
7. Bahan Radioaktif (*Radioactive Materials*)
8. Bahan Korosif (*Corrosives*)
9. Bahan Berbahaya Lainnya (*Miscellaneous Dangerous Goods*)

BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

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

4.1.1 Wilayah Kerja

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) II taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya meliputi :

Pasasi

Pasasi merupakan salah satu peran kerja pada unit *service* dimana petugas pasasi bertanggung jawab untuk melakukan pelayanan kepada penumpang di darat. Pelayanan yang dilakukan mencakup pelayanan penumpang sebelum dan sesudah penerbangan. Adapun ruang lingkup kerja pasasi yaitu:

1. *Check-in Counter*

Pada sektor pelayanan penumpang di *check-in counter*, maskapai Citilink bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu Garuda Indonesia sebagai petugas pelayanan pelaporan diri (*check-in*). Petugas tersebut bertanggung jawab untuk melakukan beberapa tugas yang terdiri dari:

- a. *Profiling*, melakukan pemeriksaan dan pencocokan identitas penumpang;
- b. Pengaturan/penempatan tempat duduk penumpang di pesawat;
- c. Pelaporan bagasi tercatat penumpang;
- d. Pencetakan *boarding pass* penumpang;
- e. Mengakomodir permintaan khusus penumpang (*Wheel Chair, Special Meal*, dsb.)

Maskapai Citilink memiliki ketentuan bagasi FBA (*Free Baggage Allowance*) kepada penumpang reguler tipe pesawat Airbus A320 & Airbus A330 dengan berat maksimum bagasi tercatat sebesar 15 kg dan bagasi kabin sebesar 7 kg sesuai volume yang sudah ditentukan. Apabila penumpang menginginkan ekstra bagasi maka penumpang dapat melakukan pemesanan secara *online* melalui *website*

Citilink atau secara *onsite* yang akan dibantu oleh petugas pasasi di *check-in counter*. Ketentuan besaran tarif kelebihan bagasi dikategorikan sesuai berat dan dihitung berdasarkan *Flight Time* yang diatur oleh kebijakan maskapai Citilink.

Jika penumpang membawa barang bawaan yang harus diperlakukan secara khusus seperti *dangerous goods* atau *prohibited items* maka penumpang tersebut harus melaporkan barang bawaan tersebut kepada petugas pasasi untuk ditindaklanjuti dan ditangani lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.



Gambar 4. 1 *Check-In Counter* Citilink
Sumber: Dokumentasi penulis

2. *Boarding Gate*

Boarding gate adalah pintu gerbang keberangkatan dari ruang tunggu penumpang untuk masuk ke pesawat udara. Saat proses *boarding* dimulai, petugas pasasi akan melakukan pengecekan dan pendataan penumpang. Petugas pasasi melakukan pencocokan penumpang dan identitasnya di kartu tanda pengenal dan *boarding pass*. Selain itu petugas juga melakukan pemeriksaan *boarding pass* untuk memastikan nomor penerbangan, rute, jadwal, nomor kursi, dan lainnya sudah sesuai agar penumpang tidak salah naik pesawat. Pada *boarding gate* tertentu, dilengkapi dengan alat pemindai *barcode* yang ada di *boarding pass* untuk memudahkan petugas pasasi dalam melakukan pendataan penumpang dengan bantuan sistem digital.

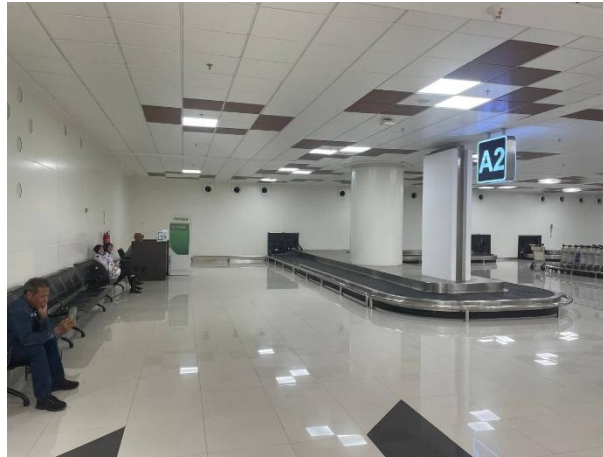
Selain itu, petugas pasasi di boarding gate juga melakukan tugas lain seperti membantu mengarahkan penumpang yang masuk dan/atau keluar pesawat. Petugas pasasi juga bertugas membantu penumpang berkebutuhan khusus seperti penumpang membawa bayi, penumpang lanjut usia, serta penumpang dengan kursi roda. Dalam melakukan tugasnya, petugas pasasi memastikan proses *boarding* berjalan lancar secara efektif dan efisien.



Gambar 4. 2 *Boarding Gate 4 Citilink*
Sumber: Dokumentasi penulis

3. *Lost & Found*

Bagian *Lost & Found* Citilink yang bertugas di area *baggage claim* Terminal 1A Bandar Udara Internasional Juanda memiliki tanggung jawab utama untuk menangani laporan penumpang terkait bagasi hilang, tertukar, atau rusak setelah kedatangan. Petugas *Lost & Found* melakukan pendataan dan verifikasi terhadap setiap laporan, berkoordinasi dengan tim *ground handling* serta sistem pelacakan bagasi untuk mencari dan mengidentifikasi keberadaan barang yang dilaporkan. Selain itu, mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada penumpang mengenai prosedur klaim kompensasi jika terdapat kerusakan atau kehilangan bagasi, membantu pengisian dokumen, serta mengatur proses pengembalian bagasi jika ditemukan.



Gambar 4. 3 *Counter Lost & Found* Citilink di area *Baggage Claim* terminal kedatangan domestik 1A
Sumber: Dokumentasi penulis

Flight Operations Officer (FOO)

Dalam proses persiapan penerbangan di ruang FLOPS, FOO bertugas sebagai personel yang mempersiapkan dan melaksanakan rangkaian perencanaan penerbangan supaya aman, nyaman, efektif, dan efisien. perencanaan penerbangan yang dilakukan oleh FOO mencakup mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan terkait penerbangan tersebut seperti *flight plan*, *slot time*, *weather condition*, *fuel calculation*, *loadsheets*, *passenger and cargo manifest*, NOTAM, dan lainnya.

FOO biasanya disebut juga dengan pilot darat dikarenakan memiliki tugas yang berkaitan erat dengan kru penerbang di pesawat. Selain memberikan briefing kepada pilot, FOO juga perlu berkoordinasi dengan berbagai pihak atau unit lainnya yang berhubungan dengan penerbangan tersebut. Salah satunya adalah dengan ATFM terkait slot time penerbangan agar pesawat bisa berangkat.

Kargo

Unit Kargo Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan mengawasi seluruh proses pengiriman barang yang dilayani oleh Citilink Indonesia. Unit ini mengawasi berbagai tahapan penanganan kargo mulai dari penerimaan kargo *incoming*,

pengiriman kargo *outgoing*, pemeriksaan fisik dan dokumen, penyimpanan sementara di *cargo warehouse*, hingga pemuatan ke dalam pesawat.

Salah satu fungsi penting Unit Kargo adalah memastikan bahwa setiap barang yang dikirim bebas dari kategori terlarang seperti bahan peledak, zat kimia reaktif, atau material beracun. Dalam pelaksanaannya, unit ini juga bekerja sama dengan berbagai pihak seperti agen kargo, *regulated agent*, petugas *ground handling*, operator gudang kargo, dan lainnya untuk menjamin kelancaran dan keamanan proses pengiriman. Selain itu unit kargo juga perlu melakukan koordinasi dengan *station* kargo Citilink di bandara lainnya jika terdapat hal yang harus dikoordinasikan. Koordinasi yang baik serta pengawasan yang ketat menjadi kunci agar seluruh barang yang diangkut tiba di tujuan dengan selamat, tepat waktu, dan dalam kondisi baik, sehingga memberikan layanan kargo domestik yang andal dan profesional bagi para pelanggan kargo Citilink.



Gambar 4. 4 Kantor Operasi Kargo Citilink
Sumber: Dokumentasi penulis

4.1.2 Prosedur pelayanan

Pasasi

Pelayanan pasasi merupakan bagian dari kegiatan *ground handling* yang berfokus pada penanganan penumpang di darat baik sebelum maupun sesudah penerbangan. Prosedur pelayanan pasasi dimulai sejak penumpang tiba di area

check-in bandara. Petugas pasasi bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian langkah pelayanan yang dimulai dengan melakukan *profiling* penumpang, yakni pemeriksaan identitas berupa kartu identitas atau paspor dan mencocokkannya dengan tiket atau data reservasi. Petugas kemudian menanyakan beberapa pertanyaan keamanan untuk memastikan tidak ada barang berbahaya atau dilarang yang dibawa oleh penumpang sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan.

Selanjutnya, petugas melakukan pengaturan tempat duduk penumpang di dalam pesawat serta memproses bagasi tercatat. Setiap penumpang diberikan jatah bagasi gratis (*Free Baggage Allowance/FBA*) sesuai ketentuan maskapai, yaitu 15 kg untuk bagasi tercatat dan 7 kg untuk bagasi kabin pada pesawat Airbus A320 dan A330. Bila penumpang membawa bagasi melebihi ketentuan tersebut, maka petugas akan menawarkan opsi pembelian bagasi tambahan baik secara *online* melalui *website* resmi Citilink maupun secara langsung di lokasi (*onsite*). Petugas juga bertugas menangani permintaan khusus dari penumpang seperti kursi roda, makanan khusus (*special meal*), atau pendampingan lansia dan bayi. Setelah semua proses selesai, *boarding pass* dicetak dan diserahkan kepada penumpang sebagai bukti dan akses untuk masuk ke pesawat.

Pada tahap berikutnya yaitu di area *boarding gate*, petugas pasasi kembali melakukan verifikasi penumpang. Petugas pasasi mencocokkan identitas penumpang dengan *boarding pass* untuk memastikan nama, nomor penerbangan, jadwal keberangkatan, dan nomor kursi telah sesuai. Pada beberapa *boarding gate*, terdapat alat pemindai *barcode* yang digunakan untuk mempermudah pendataan dan pelaporan melalui sistem digital. Selain pengaturan proses *boarding*, petugas juga bertugas mengarahkan penumpang ke pesawat, membantu proses antrean masuk, serta memberikan bantuan kepada penumpang berkebutuhan khusus seperti pengguna kursi roda, ibu dengan bayi, dan lansia. Seluruh rangkaian pelayanan ini dilaksanakan sesuai yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara dan sesuai kebijakan prosedur pelayanan Citilink.

pada bagian *Lost & Found* Citilink dimulai dari penerimaan laporan penumpang terkait bagasi yang hilang, tertukar, atau rusak di area *baggage claim* Terminal 1A. Petugas akan melakukan verifikasi data penerbangan dan bagasi, kemudian melacak keberadaan barang melalui sistem pelacakan dan koordinasi dengan tim *ground handling*. Jika bagasi ditemukan, petugas akan mengatur pengembalian kepada pemilik. Dalam kasus kerusakan atau kehilangan, penumpang akan diarahkan untuk mengisi formulir klaim kompensasi sesuai dengan kebijakan maskapai dan regulasi penerbangan sipil, yang kemudian diproses lebih lanjut kepada penumpang.

Flight Operations Officer (FOO)

Dalam operasional penerbangan, *Flight Operations Officer* (FOO) memegang peranan penting sebagai personel yang bertugas merencanakan dan memastikan pelaksanaan penerbangan berlangsung secara aman, nyaman, efektif, dan efisien. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh FOO diawali dengan proses perencanaan penerbangan yang komprehensif mencakup penyusunan dan pengumpulan berbagai dokumen penting. Dokumen tersebut meliputi *flight plan* yang disesuaikan dengan rute dan kondisi operasional, *slot time* untuk memastikan ketersediaan waktu lepas landas dan mendarat, kondisi cuaca (*weather condition*) dari *origin*, *en-route*, hingga *destination*, serta perhitungan bahan bakar (*fuel calculation*) berdasarkan estimasi waktu terbang dan rute alternatif. Selain itu, FOO juga memperhatikan *NOTAM* (Notice to Airmen) yang memuat informasi penting terkait rute atau bandara yang dilalui.

Dalam pelaksanaannya, FOO berperan sebagai penghubung antara berbagai unit kerja yang terlibat dalam penerbangan, seperti awak pesawat, ATC, AMC, dan *ground handling*. FOO memberikan *briefing* langsung kepada pilot sebelum penerbangan untuk menyampaikan informasi operasional secara lengkap, termasuk kondisi cuaca, teknis penerbangan, muatan, dan lainnya.

kargo

Unit kargo Citilink memiliki tugas untuk mengawasi seluruh rangkaian kegiatan alur kargo yang menggunakan maskapai Citilink. Pengawasan yang dilakukan oleh petugas kargo Citilink bertujuan untuk memastikan proses pengurusan kargo berjalan dengan lancar dan aman. Dalam pelaksanaannya, Unit Kargo bekerja sama dengan berbagai pihak seperti agen kargo, *regulated agent*, petugas *ground handling*, dan operator *warehouse* kargo untuk menjamin kelancaran proses pengurusan kargo.

Unit kargo Citilink pada pengawasan kargo outgoing bertugas mengawasi seluruh alur pengurusan kargo tersebut. Alur yang harus diawasi meliputi proses pengemasan dan penerbitan Surat Muatan Udara/*Airway Bill* oleh agen kargo yang telah bekerja sama dengan Citilink. Setelah proses tersebut dilanjutkan dengan pemeriksaan keamanan kargo yang dilakukan oleh *regulated agent* yang bekerja sama dengan Citilink dan agen kargo terkait. Apabila kargo sudah dinyatakan aman maka kargo tersebut akan dimasukkan ke dalam *warehouse*. Proses penerimaan di *warehouse* mencakup penghitungan berat dan kuantitas serta pengecekan terhadap kelengkapan dokumen-dokumen kargo. Apabila pengecekan sudah selesai kargo akan disimpan di tempat penyimpanan sementara sebelum di masukkan ke gerobak untuk di muat ke pesawat udara. Untuk pengecekan dokumen, penimbangan, dan proses *loading* ke pesawat Citilink bekerja sama dengan Injourney Aviation Services untuk melakukan tugas tersebut.

Selain pengelolaan internal, unit kargo Citilink juga memiliki prosedur koordinasi antar-*station*, khususnya apabila terjadi ketidaksesuaian data, keterlambatan, atau kendala dalam pengiriman kargo. Koordinasi dengan *station* kargo di bandara asal/tujuan dilakukan untuk memastikan kargo tiba dengan tepat waktu dan dalam kondisi baik. Seluruh prosedur ini dijalankan dengan prinsip kehati-hatian, kecepatan, dan kepatuhan terhadap regulasi guna memberikan pelayanan kargo yang andal dan profesional kepada konsumen kargo Citilink.

4.1.2 Deskripsi jurnal aktivitas *On the Job Training* (OJT)

Pasasi

Taruna melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di bagian Pasasi yang ditempatkan di berbagai sektor pada unit tersebut yaitu *check-in counter* dan *Boarding Gate*. Pada sektor *check-in counter*, taruna *On the Job Training* (OJT) melakukan beberapa tugas diantaranya yaitu mengatur alur antrean penumpang yang akan menuju *check-in counter* agar tertib dan teratur. Apabila terdapat penumpang yang sudah selesai melakukan proses *check-in* dan *drop baggage* maka petugas akan mengarahkan penumpang di antrean terdepan menuju *check-in counter* yang kosong.

Taruna juga membantu proses *check-in* sewaktu-waktu dibutuhkan jika penumpang sedang dalam kondisi ramai. Taruna akan membantu penumpang yang berangkat tanpa bagasi tercatat untuk melakukan *web check-in* secara *online* melalui *webstie* Citilink. Taruna juga membantu memberikan label bagasi tercatat dan bagasi kabin pada barang bawaan penumpang. Selain itu taruna memberikan informasi dan penjelasan kepada penumpang yang masih bingung terkait alur keberangkatan penumpang.

Selain di sektor *check-in counter*, taruna melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di *Boarding Gate*. Jika sebuah penerbangan sudah siap diberangkatkan maka taruna akan membantu proses *Boarding* penumpang ke pesawat. Pada prosesnya taruna membantu mengarahkan penumpang agar tidak salah masuk gerbang keberangkatan, hingga membantu penumpang yang memiliki kebutuhan khusus seperti kursi roda, penumpang tanpa pendamping, hingga penumpang lanjut usia.

Sektor *Lost and Found* juga menjadi salah satu sektor tempat pelaksanaan OJT. Pada bagian ini, taruna bersama petugas apabila menerima laporan terkait kehilangan atau kerusakan bagasi milik penumpang akan melakukan koordinasi dengan pihak *ground handling* untuk menemukan bagasi tersebut. Apabila setelah proses pencarian barang tidak ditemukan maka petugas akan menjelaskan prosedur penggantian dan kompensasi atas kehilangan atau kerusakan bagasi penumpang sesuai regulasi pemerintah dan kebijakan Citilink yang berlaku.

Flight Operations Officer (FOO)

Pada bagian *Flight Operations Officer* (FOO) para taruna di bimbing langsung oleh personel FOO Citilink dalam melakukan perencanaan penerbangan. Taruna di ajarkan untuk bagaimana mempersiapkan dokumen-dokumen yang di butuhkan oleh pilot dalam suatu penerbangan dengan menggunakan sistem digital seperti *flight plan*, melaporkan *weather condition* termasuk METAR dan TAFOR di seluruh wilayah operasi penerbangan, penghitungan bahan bakar, memperhatikan NOTAM, dan berbagai tugas lainnya.

Persiapan penerbangan ini didokumentasikan secara digital yang selanjutnya personel FOO akan memberikan *briefing* singkat kepada *pilot in command* (PIC) tentang seluruh informasi yang berkaitan dengan penerbangan yang akan di lakukan. Pada beberapa waktu, taruna di berikan kesempatan untuk secara langsung melakukan *briefing* kepada PIC dengan pengarahan oleh personel FOO Citilink. Proses *briefing* disesuaikan dengan kondisi penerbangan, di mana pada status penerbangan *ex-remain over night* (EX-RON) maka *briefing* dilakukan di ruang FLOPS atau *flight dispatch*. Jika status penerbangan adalah *vice versa* (VV) maka FOO akan menuju ke pesawat dan melakukan *briefing* kepada PIC di dalam *cockpit* dimana hal ini bertujuan untuk tetap menjaga efisiensi *ground time* suatu pesawat.

Selain itu, petugas FOO akan melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait penerbangan tersebut seperti ATC, AMC, *ground handling*, dan lainnya. Koordinasi dilakukan untuk memastikan penerbangan tersebut berjalan dengan lancar. Pemantauan pesawat selama penerbangan juga di lakukan hingga penerbangan tersebut tiba di bandara tujuan dan di nyatakan selesai.

Kargo

Pada Unit Kargo, taruna melakukan pengawasan terhadap kargo *outgoing* dan *incoming* milik Citilink. Pengawasan kargo *outgoing* dilakukan untuk memastikan barang yang telah diterima dari regulated agent di proses dengan baik

untuk di simpan dan di kirim ke tujuan. Selain itu pengawasan terhadap *manifest* kargo yang di proses melalui ruang SGHA juga diawasi untuk menyesuaikan dengan kargo yang di berangkatkan atau di simpan di *warehouse*.

Apabila terdapat laporan dari *station* Citilink di bandara lain terkait kurangnya barang kargo yang di terima maka petugas kargo Citilink di setiap *station* akan saling berkoordinasi untuk mengecek seluruh barang kargo yang ada di *station* masing-masing untuk menemukan kargo yang hilang tersebut. Biasanya kargo permasalahan yang terjadi adalah kargo tersebut tidak sesuai saat proses loading sehingga masuk ke penerbangan rute lainnya atau terjadi *offload* dikarenakan kapasitas pesawat penuh dan harus dialihkan ke penerbangan lainnya.

Apabila terdapat penerbangan dengan jumlah load yang banyak, petugas kargo Citilink akan ikut turun ke lapangan untuk mengawasi proses loading barang ke pesawat. Petugas akan memutuskan kargo yang harus di *offload* apabila kapasitas pesawat sudah penuh dengan mempertimbangkan skala prioritas dari masing-masing kargo. Setelah itu petugas akan memutuskan penerbangan alternatif yang akan digunakan untuk mengangkut kargo *offload* tersebut.

Tugas pengawasan dan koordinasi merupakan tugas utama yang dilakukan oleh petugas kargo Citilink. Adapun tugas-tugas lapangan seperti proses penghitungan, penimbangan, penyimpanan, dan lainnya diserahkan kepada pihak pengelola warehouse yang bekerjasama sama dengan Citilink yaitu Injourney Aviation Services (IAS). Pihak Citilink hanya melakukan pengawasan terhadap seluruh proses dalam menangani barang kargo milik Citilink yang dilakukan oleh IAS tersebut.

4.2 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII melaksanakan *On the Job Training* (OJT) II di PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dikarenakan terdapat kendala pada pengurusan pas bandara yang memakan waktu cukup lama, sehingga pelaksanaan OJT efektif dimulai pada 28 Mei 2025 dengan jadwal lengkap sebagai berikut:

Tanggal : 28 Mei – 04 Juli 2025
Tempat : PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara
Juanda Surabaya
Jam Operasional : 05.00 – 13.00 WIB (*Shift Pagi*)
13.00 – *Last Flight* (*Shift Siang*)
08.00 – 17.00 WIB (*Office Hours*)

Citilink						
ROSTER OJT (SUB Station)						
Eff. 29 Mei 2024						
NO	NAME	POSITION	WED 28	THU 29	FRI 30	SAT 31
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	P CARGO	S CGO	S CGO	S CGO
2	ARDANSYAH MANSYAH GOLEY	OJT	OFF	P CGO	P CGO	P CGO
3	ELKUS PAYAGE	OJT	OFF	S LL	S LL	P LL
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	OFF
5	JONATHAN SERGO HEHANUSSA	OJT	S CIC	S CIC	OFF	OFF
6	ANGOD PUTRI PRATITS	OJT	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP
7	ERDANA FIDA RAMADHANI	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE
8	FORTUNATA DOS RES PINTO	OJT	OFF	P LL	P LL	S LL
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P LL	P LL	S LL	S LL
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	S FLOP	S FLOP	OFF	P FLOP
11	LOURENCA LETIZIA XMENES PEREIRA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF
12	MAKATANTI MUTHIA DEVI	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	P GATE	OFF	OFF	P GATE
15	EVAN ABNER VARREL RAWAN	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	S GATE	OFF	P GATE	S GATE
17	HARUNNISA	OJT	OFF	P GATE	S GATE	S GATE
18	SUNYIAH FAUZYIAH	OJT	OFF	P CIC	P CIC	P CIC
19	WINI DURRUM NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P CIC
20	JESHEKA RAKASWI NANDIKASARI	OJT	S CARGO	OFF	P CIC	S CIC

NOTE :

Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 1 Juni 2025

NO	NAME	POSITION	SUN 1	MON 2	TUE 3	WED 4	THU 5	FRI 6	SAT 7	SUN 8	MON 9	TUE 10	WED 11	THU 12	FRI 13	SAT 14	SUN 15
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OFF	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	SCIC	OFF	OFF	P CIC
2	ARDANSYAH MANSYAH GOLEY	OJT	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF
3	ELKUS PAYAGE	OJT	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CGO	P CGO	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO
5	JONATHAN SERGO HEHANUSSA	OJT	P CGO	OH CGO	S CGO	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO	S CGO	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF
6	ANGOD PUTRI PRATITS	OJT	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL
7	ERDANA FIDA RAMADHANI	OJT	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF
8	FORTUNATA DOS REIS PINTO	OJT	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S FLOP	P FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S GATE	OFF
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL
11	LOURENCA LETIZIA XMENES PEREIRA	OJT	P LL	P LL	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	OH FLOP	S FLOP
12	MAKATANTI MUTHIA DEVI	OJT	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P FLOP	OH FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC
15	EVAN ABNER VARREL RAWAN	OJT	OFF	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	S GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF
17	HARUNNISA	OJT	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF
18	SUNYIAH FAUZYIAH	OJT	OFF	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE
19	WIN DURRUM NAFIS	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF
20	JESHEKA RAKASWI NANDIKASARI	OJT	S CIC	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	S LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P CIC

NOTE :

Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 16 Juni 2025

NO	NAME	POSITION	MON 16	TUE 17	WED 18	THU 19	FRI 20	SAT 21	SUN 22	MON 23	TUE 24	WED 25	THU 26	FRI 27	SAT 28	SUN 29	MON 30
1	ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	OH FLOP	OH FLOP
2	ARDANSYAH MANSYAH GOLBY	OJT	OFF	OFF	P LL	OH LL	S LL	S LL	OFF	P LL	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC
3	ELKUS PAYAGE	OJT	P CGO	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	P LL	S LL	OFF	OFF
4	HENGKI ARIYANTO	OJT	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF
5	JONATHAN SERGO HEHANUSSA	OJT	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL
6	ANGOD PUTRI PRATITS	OJT	OH LL	P LL	S LL	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC
7	ERDANA FIDA RAMADHANI	OJT	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CGO	OH CGO
8	FORTUNATA DOS RES PINTO	OJT	P CIC	P CIC	P CIC	P CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	P CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	P CGO	OH CGO
9	GENOVEVA PINTO VIDIGAL	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	OH CGO	OH CGO	S CGO
10	HAYGIA SOFIA WULANDARI	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P CGO
11	LOURENCA LETIZIA XMENES PEREIRA	OJT	S FLOP	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF	OFF	P CGO	S CGO	S CGO	S CIC	OFF	OFF
12	MAKATANTI MUTHIA DEVI	OJT	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S LL	OFF	OFF	P CGO	P CGO	S CGO	S CGO	OFF
13	R RIZKA DEWI NUR AULIANA	OJT	S CIC	OFF	OFF	P FLOP	P FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF	OH FLOP	OH FLOP	S FLOP	S FLOP	OFF	OFF
14	ANANDA PUTRI NATANIA	OJT	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
15	EVAN ABNER VARREL RAWAN	OJT	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF
16	JULIANA SYAHARANI	OJT	P CIC	P CIC	S LL	S LL	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL	S LL	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE
17	HARUNNISA	OJT	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P LL	P LL	S LL
18	SUNYIAH FAUZYIAH	OJT	OFF	OFF	P GATE	P GATE	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P LL
19	WINI DURRUM NAFIS	OJT	P LL	P LL	OH LL	OH LL	OFF	OFF	P LL	P LL	OH LL	S CIC	OFF	OFF	P CIC	S CIC	S CIC
20	JESHEKA RAKASWI NANDIKASARI	OJT	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE

NOTE :

Pagi	05.00 - 13.00
Siang	13.00 - Last Flight
Office Hour	08.00 - 17.00

Gambar 4. 5 Jadwal Roster OJT Citilink
Sumber: Citilink Indonesia Station Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

4.3 Permasalahan *On the Job Training* (OJT)

Unit *Service* merupakan salah satu unit yang ada di maskapai Citilink. Salah satu bagian dari unit tersebut adalah pelayanan penumpang di *check-in counter*. *check-in counter* atau Pelaporan adalah tempat dimana penumpang melakukan pelaporan diri dan bagasi tercatat yang akan berangkat. Selain itu, *check-in counter* juga menjadi tempat penumpang untuk melapor apabila terdapat kebutuhan dan kondisi khusus.

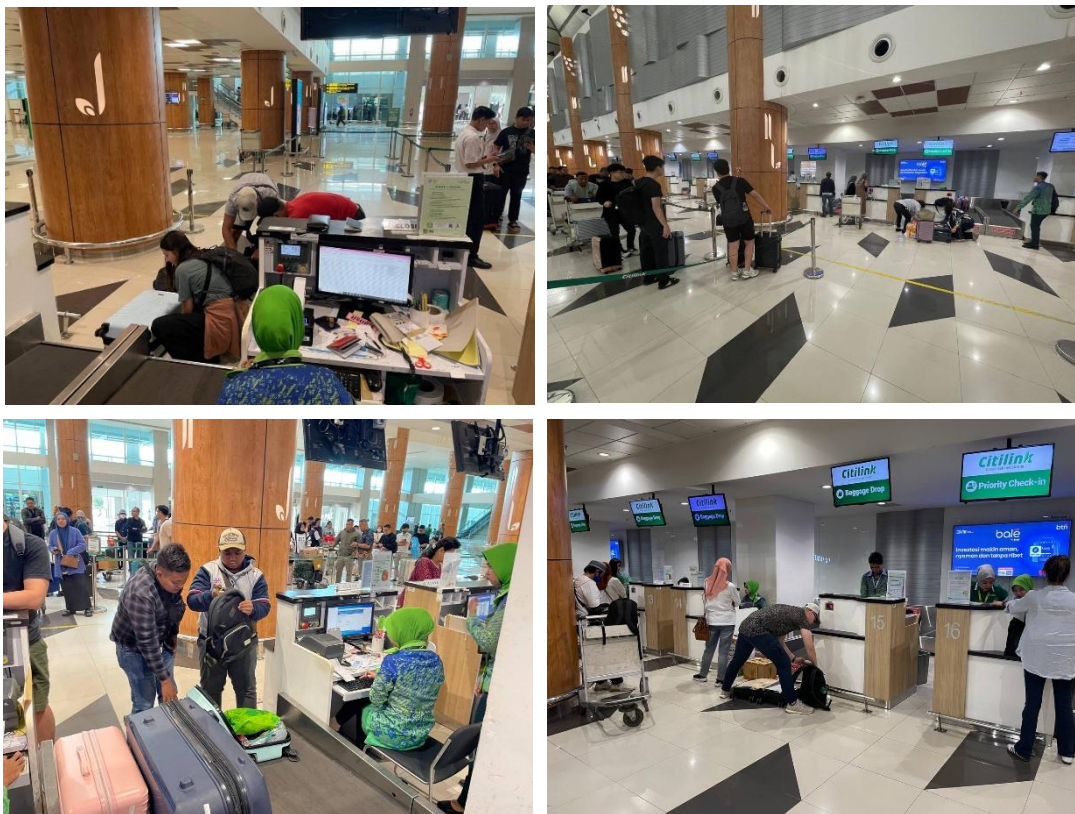
Berdasarkan PM 10 Tahun 2024 tentang Program Fasilitas (FAL) Udara Nasional dijelaskan bahwa bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. Dalam hal ini, penumpang akan melaporkan dan memberikan tanggung jawab kepada maskapai penerbangan terkait barang bawaannya yang akan diangkut sebagai bagasi tercatat dengan penerbangan yang sama. Citilink menerapkan kebijakan terkait ketentuan bagasi tercatat rute domestik yaitu bagasi gratis sebanyak 15 kg bagasi tercatat dan 7 kg bagasi kabin dengan diameter volume maksimal 115 cm. Selain itu terdapat ketentuan bagasi tercatat tambahan sebesar 5 kg untuk anggota LinkMiles. Apabila penumpang ingin menambah kapasitas bagasi maka penumpang dapat membeli dengan harga yang berbeda-beda yang disesuaikan berdasarkan rute penerbangan.

1. Belum tersedianya Area Perapihan Bagasi

Melalui pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di bagian *check-in counter* Citilink, penulis mengidentifikasi suatu permasalahan yang terjadi di lapangan. Saat proses *check-in* terdapat banyak barang bawaan penumpang yang belum sesuai dengan ketentuan bagasi Citilink. Ketidaksesuaian yang terjadi dapat berupa berat barang bawaan penumpang yang melebihi ketentuan maksimal atau terdapat barang yang tidak sesuai dengan kriteria barang yang dapat diangkut seperti *dangerous goods*. Dikarenakan tidak terdapat area khusus untuk merapikan barang bagasi, maka mengakibatkan penumpang harus mengatur ulang dan merapihkan kembali

barang bawaannya secara langsung di *check-in counter* dimana hal ini menghambat proses *check-in*.

Berdasarkan PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara Pasal 24 Lampiran I Bagian II Nomor 4 Poin j disebutkan bahwa standar waktu proses pelayanan *check-in* yaitu 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per Penumpang. Hal ini berarti dengan adanya kendala tersebut menyebabkan proses pelayanan *check-in* berjalan kurang efisien karena memakan waktu yang lebih lama hingga melebihi standar waktu yang ada. Seharusnya proses *check-in* tetap dapat dilanjutkan kepada penumpang di antrean selanjutnya sambil menunggu penumpang tersebut mengatur ulang barang bawaannya. Dengan cara tersebut proses *check-in* dapat tetap berjalan secara efektif dan efisien.



Gambar 4. 6 Penumpang Merapikan Barang Bawaannya di *Check-In Counter* Sehingga Menyebabkan Hambatan
Sumber: Dokumentasi Penulis

Selain merapikan bagasi yang belum sesuai dengan ketentuan secara langsung di *check-in counter* yang membuat proses *check-in* terhambat, penumpang seringkali menggunakan ruang kosong yang ada di area *check-in counter* untuk merapikan barang bawaannya secara langsung di lantai. Hal ini disebabkan karena penumpang tidak memiliki pilihan lain karena keterbatasan area untuk merapikan barang bawaan penumpang. Kejadian ini dinilai kurang layak sehingga penumpang kesulitan merapikan barang bawaannya agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku oleh maskapai Citilink.



Gambar 4. 7 Penumpang Merapikan Barang Bawaannya Di Lantai
Sumber: Dokumentasi Penulis

Setelah penulis menganalisa kejadian tersebut, dipahami bahwa penyebab dari kejadian tersebut adalah kurangnya pemahaman penumpang terkait ketentuan barang bawaan penumpang yang diberlakukan oleh maskapai Citilink sehingga sejak awal penumpang mengatur barang bawaannya tanpa mempertimbangkan ketentuan barang bawaan tersebut.

Apabila kejadian ini terjadi dengan kuantitas yang banyak pada *peak hour* dimana penumpang sedang ramai maka akan sangat berpengaruh pada efektivitas proses *check-in*. Permasalahan seperti ini juga dapat menghambat jika terdapat penumpang yang datang terlambat dengan status *late check-in* dan harus segera masuk ke penerbangannya. Oleh karena itu, untuk tetap menjaga efektivitas proses *check-in*, perlu dilakukan langkah penyelesaian dari permasalahan tersebut.

4.4 Penyelesaian Masalah *On the Job Training* (OJT)

Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, diperlukan berbagai aksi nyata yang harus dilakukan dengan hasil akhir yang diharapkan yaitu dapat menjaga efektivitas proses *check-in*. Apabila tujuan tersebut dapat tercapai, maka hal ini juga akan berdampak baik pada peningkatan pelayanan kepada penumpang. Adapun beberapa solusi penyelesaian masalah tersebut yaitu:

1. Mengoptimalkan Area Perapihan Bagasi di *Check-in Counter*

Citilink dapat menyediakan satu area sebagai tempat perapihan bagasi bagi penumpang yang dapat digunakan untuk mengatur barang bawaannya. Area tersebut cukup dilengkapi dengan meja yang proporsional dan alat timbang bagasi sehingga penumpang dapat merapihkan bagasinya sesuai dengan ketentuan bagasi Citilink. Proses *check-in* dapat tetap dilanjutkan kepada penumpang di antrian selanjutnya sembari menunggu penumpang yang sedang merapihkan barang bawaannya selesai.

Apabila penumpang tersebut sudah selesai mengatur barang bawaannya, penumpang tersebut tidak perlu mengantre ulang dari belakang. Petugas *check-in counter* yang bertugas mengatur alur antrian *check-in* akan memprioritaskan penumpang yang baru selesai merapihkan bagasinya untuk melapor ke *check-in counter* yang sudah kosong. Dengan cara tersebut, penumpang tidak akan merasa dirugikan dan proses *check-in* akan berjalan efisien dengan memaksimalkan pemanfaatan waktu *check-in* yang tersedia.

Optimalisasi area perapihan bagasi ini sudah di terapkan di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang di mana terdapat meja khusus yang di letakkan di samping area *check-in counter*. Meja tersebut dapat digunakan oleh penumpang untuk merapikan barang bawaannya. Dengan cara tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang serta menjaga efektivitas proses *check-in*.



Gambar 4. 8 Area perapihan bagasi di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng Tangerang
Sumber: Dokumentasi pribadi (Naufal Alianda P) 2025

2. **Himbauan tentang ketentuan bagasi tercatat Citilink oleh petugas *Check-in Counter* kepada penumpang**

Sebagai tindakan pencegahan agar permasalahan serupa tidak terjadi lagi di kesempatan selanjutnya, sebaiknya himbauan kepada penumpang tentang ketentuan maskapai Citilink terkait bagasi dan barang bawaan juga disampaikan pada proses *check-in*. Apabila terdapat revisi dan kebijakan baru yang dikeluarkan oleh Citilink, petugas *check-in counter* dapat memberikan penyuluhan informasi kepada penumpang terkait kebijakan baru tersebut kepada penumpang. Melalui penyuluhan informasi tersebut, penumpang dapat memahami ketentuan barang bawaan yang berlaku sehingga di kemudian hari dapat mengatur barang bawaannya sejak awal dengan memperhatikan ketentuan barang bawaan yang berlaku sesuai kebijakan maskapai penerbangan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis memperoleh pengalaman kerja nyata dan kesempatan untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari sesuai dengan bidang studi. OJT berlangsung dari 28 Mei hingga 4 Juli 2025, dengan penugasan di tiga unit berbeda, yakni *Service* di bagian Pasasi dan *Operation* di bagian Flight Operation Officer (FOO) dan Kargo. Melalui pembagian unit kerja ini, peserta OJT dapat mempelajari proses operasional dari berbagai bidang kerja maskapai penerbangan yang didukung oleh pengarahan dari personel Citilink yang tanggap dan ahli di bidangnya.

Selama pelaksanaan OJT, ditemukan permasalahan terkait belum tersedianya area khusus untuk perapihan bagasi, yang membuat proses *check-in* kurang efisien terutama pada jam sibuk. Hal ini disebabkan oleh belum adanya tempat yang dapat digunakan oleh penumpang untuk merapikan barang bawaannya serta didukung dengan kurangnya pemahaman penumpang terkait aturan bagasi sehingga mengakibatkan proses *check-in* menjadi kurang efisien. Sebagai solusi, Citilink dapat menyediakan area khusus perapihan bagasi yang dilengkapi dengan meja dan alat timbang, serta memberikan edukasi dan himbauan langsung mengenai aturan bagasi yang berlaku. Dengan langkah ini, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penumpang, memperlancar proses *check-in*, dan mengoptimalkan kualitas pelayanan Citilink.

5.2 Saran

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal sebaiknya taruna dibekali dengan ilmu dasar yang didapat melalui pembelajaran program studi di kampus sehingga dapat diaplikasikan secara maksimal melalui pelaksanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk PT. Citilink Indonesia dan Politeknik Penerbangan Surabaya dalam pelaksanaan OJT antara lain:

1. PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dapat meningkatkan pelayanan sosialisasi dan informasi kepada penumpang tentang ketentuan terbaru terkait barang bawaan penumpang;
2. Meningkatkan koordinasi dengan Otoritas Bandar Udara di wilayah operasionalnya terkait waktu pembuatan pas bandara untuk mengefisiensikan waktu OJT.
3. Waktu pelaksanaan OJT diharapkan untuk lebih dari 3 bulan, sehingga dapat lebih memperdalam ilmu praktek lapangan;
4. Pentingnya mempersiapkan taruna dengan materi pembelajaran yang mumpuni sehingga dapat memaksimalkan praktek lapangan di bandara;

DAFTAR PUSTAKA

- Abeyratne, R. (2018). Law and Regulation Of Air Cargo. In *Law and Regulation of Air Cargo*. Springer International Publishing.
- Alfiansyah, R., & Masyi'ah, A. N. (2024). Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Emosional Terhadap Kinerja Petugas Pasasi Pt. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(11), 1855–1866.
- Azza, Z. D., & Laksana, A. P. (2024). Analisis Implementasi SOP Pasasi PT Jasa Angkasa Semesta dalam Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Economic Reviews Journal*, 3(3).
- Budd, L., & Ison, S. (2017). *Air Transport Management*. Routledge.
- Cook, G. N., & Billig, B. G. (2017). *Airline Operations and Management*. Routledge.
- Damardjati, R. S. (2006). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Herzog, M. v., & Stelling, D. (2021). Flight Operation Officers: from Job Analysis to Selection Procedures. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*, 11(1), 48–53.
- Keke, Y., & Susanto, P. C. (2020). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *Aviasi : Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 1–13.
- Kounis, L. D. (2020). *Aviation and The Airline Industry* (L. D. Kounis, Ed.). Nova Science Publishers.
- Laporan Tahunan 2022 PT. Citilink Indonesia. (2022). PT. Citilink Indonesia.
- Lubis, M. R. (2021). Pengaruh *On the Job Training* (OJT) Flight Operations Officer (FOO) Terhadap Kesiapan Kerja Info Artikel. *SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia*, 1.
- Mellisa Putri, I., & Syaputra, A. (2022). Analisis Penerapan Sistem Low Cost Carrier Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Negara, M. R. P., & Awan. (2023). Analisis Kinerja Personel Flight Operations Officer (FOO) PT. Gapura Angkasa Terhadap Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Yogya Karta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 275–287.
- Ozali, I., Gugat, R. M. D., & Rahayu, I. (2024). Strategi Pemasaran Citilink Dalam Memenangkan Persaingan Di Pasar Tangjungpinang. *Kultura Digital Media*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 09 Tahun 2024 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2024 Tentang Program Fasilitas (FAL) Udara Nasional.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2021 Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara.
- Rifqi, R. A. (2024). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Petugas Pasasi Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*, 8(7), 2246–6111.
- Sejarah Citilink. (2025). Diakses pada 24 Mei 2025 dari <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>
- Taşova, U. (2023). *The Dictionary of Civil Aviation*. Entropol.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Wahyu, I., & Meilani, I. (2022). Analisis Permintaan Kargo Udara Pada Masa Pandemi Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Yosepha, S. Y., & Pratiwi, A. O. (2021). Pengaruh Low Cost Carrier dan Citra Merek terhadap Keputusan Customer Memilih Maskapai Penerbangan (Studi Kasus PT Indah Wisata Tour). *JURNAL M-PROGRESS*.

LAMPIRAN

Lampiran 1

SK ON THE JOB TRAINING (OJT)



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

Jl. Jemur Andayani I/73
Surabaya – 60236

Telepon : 031-8410871
031-8472936
Fax : 031-8490005

Email : mail@poltekbangsby.ac.id
Web : www.poltekbangsby.ac.id



Nomor : SM.106/2/3/Poltekbang.Sby/2025 Surabaya, 2 Mei 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Pengantar On The Job Training II MTU Angkatan VIII

Yth. Head Of Talent Development & Culture Dept PT. Citilink Indonesia Kantor Cabang
Bandar Udara Internasional Juanda - Surabaya

Dengan hormat, mendasari Berita Acara Kesepakatan Kerja Sama Penyelenggaraan
Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di PT.
Citilink Indonesia yang telah ditandatangani oleh Direktur Politeknik Penerbangan
Surabaya dan Plt. Direktur Human Capital PT. Citilink Indonesia tanggal 03 Maret 2025,
dengan hormat kami sampaikan Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II Taruna/i
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII Politeknik
Penerbangan Surabaya Periode Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berikut kami sampaikan nama Mahasiswa/i
peserta On The Job Training (OJT) yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2025 –
04 Juli 2025 sebagaimana terlampir. Demi kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut,
kami mohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan dapat membantu memfasilitasi Mahasiswa/i OJT
sebagai berikut:

- Penerbitan Pass Bandara dalam rangka kegiatan operasional di *Air Side* Bandara
(jika diperlukan);
- Memberikan informasi terkait Nama dan Nomor Rekening Pembimbing Supervisor
On The Job Training (OJT), dengan ketentuan 1 (satu) Supervisor OJT untuk 2 (dua)
Mahasiswa/i atau menyesuaikan kondisi di lapangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima
kasih.

Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya





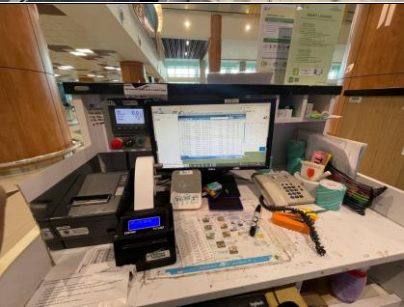

Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
NIP. 198005172000121003






Tembusan :
Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara

"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"









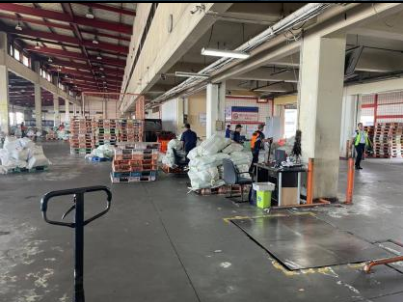
Lampiran 2
FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

UNIT	FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
PASASI (CHECK-IN COUNTER)		Mengatur alur antrian penumpang menuju <i>Check-In Counter</i>
		Membantu penanganan <i>overbaggage</i> penumpang
		Memantau status penerbangan melalui sistem di <i>Check-In Counter</i>
		Membantu proses <i>drop baggage</i> penumpang


UNIT	FOTO KEGIATAN		KETERANGAN
			Membantu penumpang melakukan <i>web check-in</i>
PASASI (BOARDING GATE)			Area <i>boarding gate</i> Citilink
			Proses <i>boarding</i> penumpang Citilink di <i>gate</i>
			Mengarahkan penumpang menuju area kedatangan
			Membagikan kompensasi <i>delay</i> kepada penumpang saat proses <i>boarding</i>

UNIT	FOTO KEGIATAN		KETERANGAN
PASASI (LOST & FOUND)			<i>Area Lost & Found Citilink</i>
			Mengawasi proses <i>baggage claim</i> penumpang
FLIGHT OPERATIONS OFFICER (FOO)			Melakukan <i>briefing</i> kepada pilot di ruang FLOPS
			Melakukan <i>briefing</i> kepada pilot di <i>cockpit</i>
			Koordinasi dengan ruang <i>Operation Gapura</i>

UNIT	FOTO KEGIATAN		KETERANGAN
			Menganalisis <i>slot time</i> dan seluruh dokumen penerbangan
KARGO			Pengawasan proses <i>loading & unloading</i> kargo di pesawat
			Pengawasan kargo <i>outgoing</i>
			Pengawasan kargo <i>incoming</i>
			<i>Input data manifest</i> kargo melalui sistem di ruang SGHA

UNIT	FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
		Pengawasan pengiriman <i>special cargo</i> (live animal)
		Pengawasan proses penimbangan dan penerbitan BTB (Bukti Timbang Barang)

Lampiran 3
FORM PENILAIAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

 REKAPITULASI NILAI <i>ON THE JOB TRAINING</i> PRODI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA (MTU)	
1. Nama	: ABDURRAHMAN HARITS RUSWANDI
2. Prodi	: D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA 8A
3. Tanggal OJT	: 06 MEI – 04 JULI 2025
4. Lokasi OJT	: PT CITILINK INDONESIA STATION JUANDA SURABAYA
5. Unit	: <i>SERVICE</i> (PASASI), <i>OPERATION</i> (FOO, KARGO)

1. Penilaian Kompetensi	
a. Kemampuan Kerja	90 (dengan angka)
b. Komunikasi dan Koordinasi	85 (dengan angka)
c. Situasi Abnormal/Tidak biasa	90 (dengan angka)
d. Manajemen Kerja	90 (dengan angka)
e. Security & Safety Awareness	90 (dengan angka)
2. Penilaian Kepribadian	
a. Sikap/Perilaku	90 (dengan angka)
b. Tanggung Jawab	85 (dengan angka)
c. Kerjasama	90 (dengan angka)
d. Kerapian	90 (dengan angka)
3. Prosentase Kehadiran	
a. Ijin	- hari
b. Sakit	2 hari
c. Tanpa Keterangan	- hari
4. Jumlah hari bekerja	22 hari

Catatan :

Sidoarjo, 03 Juli 2025

STATION MANAGER
PT CITILINK INDONESIA KANTOR CABANG
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA


ISFANDI IBRAHIM
 NIK. 301124

SUPERVISOR


PAULUS ALENT FREDERIKUS OLA
 NIK. 302623