

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN**



Disusun Oleh :

ANDIKA PRASETIA ALFIANTO

NIT. 30621002

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRASPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2024

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN**



Disusun Oleh :

ANDIKA PRASETIA ALFIANTO

30621002

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN

Disusun Oleh :
ANDIKA PRASETIA ALFIHANTO

NIT. 30621002

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

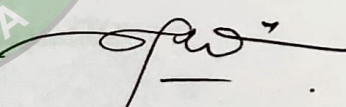
Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk
menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh :

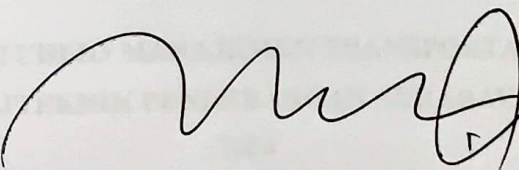
Supervisor OJT
Service Quality Control

Dosen Pembimbing


ANITA NUR PRATIWI, A.Md
NIK. 30300


ARNAZ OLIEVE, A.Md, SE
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara


AHMAD MUSADEK, ST, M.MT
NIP. 19680217 199102 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang mulai dilaksanakan mulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan.

Dengan dilaksanakannya *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 mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Yusrizal., selaku Station Manager Citilink Kualanamu Medan.
4. Mbak Anita Nur Pratiwi, selaku supervisor pendamping OJT station Kualanamu Medan
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T, M.T selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT);
7. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Rekan Peserta OJT MTU 7 Politeknik Penerbangan Surabaya;
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti

kegiatan OJT dan selama membuat laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Medan, 1 Juli 2024



Andika Prasetya Alfianto



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	ii
BAB 1	3
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	4
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	5
1.4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	6
1.5 Tempat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	6
1.6 Waktu dan Jadwal <i>On The Job Training</i> (OJT)	6
BAB 2	8
2.1 Sejarah Singkat PT.Citilink Indonesia	8
2.2 Data Umum PT.Citilink Indonesia	10
2.3 <i>Highlight</i> Perkembangan PT. Citilink Indonesia	11
2.4 Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia	13
2.5 Logo Citilink	13
2.6 Struktur Organisasi Citilink Medan	14
BAB 3	15
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT	15
3.2 Jadwal dan Kegiatan	15
3.2.1 Jadwal Pelaksanaan	15
3.2.2 <i>Check-in Counter</i>	16
3.2.3 <i>Customer Service</i>	17
3.2.4 <i>Flight Operation Officer (FOO)</i>	18
3.3 Permasalahan	19
3.4 Penyelesaian	19
BAB 4	21
4.1 Kesimpulan	21
4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3	21
4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT	21
4.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pesawat Citilink	8
Gambar 2.2 Logo Citilink.....	13
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Citilink Medan.....	14
Gambar 3.1 Jadwal Dinas.....	16



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	10
Tabel 2.2 Tabel <i>Highlight</i> Perkembangan Citilink	11



BAB 1

PENDAHULUAN

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

On the Job Training (OJT) Praktek kerja lapangan adalah penerapan mahasiswa pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang ada kaitannya dengan kurikulum pendidikan. Sejalan dengan perkembangan jaman, transportasi menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat khususnya transportasi udara. Semakin majunya suatu era, menjadikan penerbangan menjadi lebih berkembang dan tumbuh begitu cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya kemunculan bandara bandara di berbagai pulau Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan lembaga diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar. 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 kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau lembaga sesuai bidang terkait.

Selain itu, *On the Job Training* (OJT) juga menjadi salah satu program yang harus dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan kelulusan. Maka dari itu sebagai taruni Diploma D3 Manajemen Transportasi Udara, wajib mengikuti program OJT. Dalam memenuhi kewajiban tersebut, praktek melaksanakan OJT di Bandar Udara Kualanamu pada setiap unit kerja

PT. Citilink Indonesia.

Sehubungan dengan itu, terkadang tidak semua materi atau teori yang didapatkan dalam perkuliahan sesuai dengan praktik di dunia nyata. Misalnya dalam pembelajaran di kampus semua materi yang sudah di ajarkan hanya mendasar saja dalam setiap Unit yang ada di Bandara sehingga masi banyak pengetahuan tentang kebandarudaraan yang belum di ajar sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan tempat OJT yang berada dalam bidang yang sama ini dapat memberikan pengalaman yang nyata bagi pelaksanaan OJT tersebut. Melalui kegiatan OJT ini daharapkan taruna dapat memproleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum mamasuki dunia kerja dan diharapkan OJT ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik kerja dan diharapkan OJT ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Suarabaya dengan perusahaan tempat taruna melaksanakan OJT. Melalui *On the Job Training (OJT)* para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian 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 bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

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

Dasar pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956);
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014 Tahun 2014 tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya;
 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 5 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 linkup 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) dan Tugas Akhir;
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.

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

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*(OJT);
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerjasetelah menyelesaikan studinya;
3. Mengetahui atau melihat 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 dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

1.5 Tempat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan pada unit PT. Citilink Indonesia. Yang terletak di Jl. Bandara Kuala Namu, Ps. Enam Kuala Namu, Kec. Beringin, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20553

1.6 Waktu dan Jadwal *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan selama 3 bulan yang terhitung sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024. Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) pada Bandar Udara Internasional Kualanama sebagai berikut : Taruna melaksanakan OJT selama 3 Bulan hari terhitung sejak tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Berikut adalah perincian tahapan kegiatan praktik kerja lapangan :

1. Tahapan Persiapan

Tahapan persiapan terhitung mulai dari taruna memulai mencari informasi tentang perusahaan tempat taruna akan melakukan kegiatan OJT. Setelah ditentukan oleh pihak kampus tentang perusahaan mana yang telah diinformasikan, lalu mengisi Form pengajuan pelaksanaan

OJT, dan setelah itu mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan OJT di perusahaan tersebut, Pihak Prodi Kampus D3 Manajemen Transportasi Udara membuat surat pengantar OJT yang akan diberikan kepada kordinator yang di bandar udara Kualanamu. Setelah itu mendapat surat pernyataan bahwa taruna diizinkan melaksanakan OJT di Bandar Udara Internasional Kualanamu pada tanggal 22 April 2024.

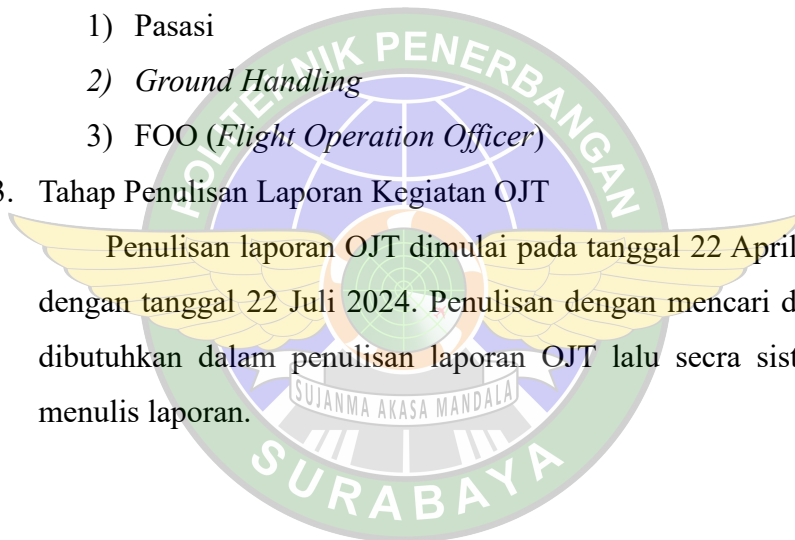
2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan OJT selama 3 Bulan sejak tanggal 22 April sampai 22 Juli 2023. Pelaksanaan OJT dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia pada beberapa unit diantaranya :

- 1) Pasasi
- 2) *Ground Handling*
- 3) FOO (*Flight Operation Officer*)

3. Tahap Penulisan Laporan Kegiatan OJT

Penulisan laporan OJT dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024. Penulisan dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan OJT lalu secara sistematis mulai menulis laporan.



BAB 2

TINJAUAN UMUM TEMPAT *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat PT.Citilink Indonesia



Gambar 2.1 Pesawat Citilink

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 Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya, Skytrax *COVID-19 Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

2.2 Data Umum PT.Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT.Citilink Indonesia
Didirikan	Tahun 2001
Dasar Hukum Pendirian	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".

Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	Total armada pesawat pada 31 Desember 2022 tercatat sebanyak 67 unit pesawat.
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian.

2.3 *Highlight* Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.2 Tabel *Highlight* Perkembangan Citilink

Tahun	<i>Highlight</i>
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan <i>Air Operator Certificate</i> (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal <i>SOP Delay Management</i> .
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.

2017	Citilink mendatangkan pesawat <i>Airbus A320NEO</i> ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang <i>Transportation Safety Management Award 2017</i> yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.
2018	Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan <i>Best Low Cost Airlines-Asia</i> dari <i>Trip Advisor</i>. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat <i>propeller</i> ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar <i>Airbus A330-900NEO</i>.
2020	Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (<i>freighter</i>). Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang <i>TripAdvisor Travelers' Choice Award 2020</i>.

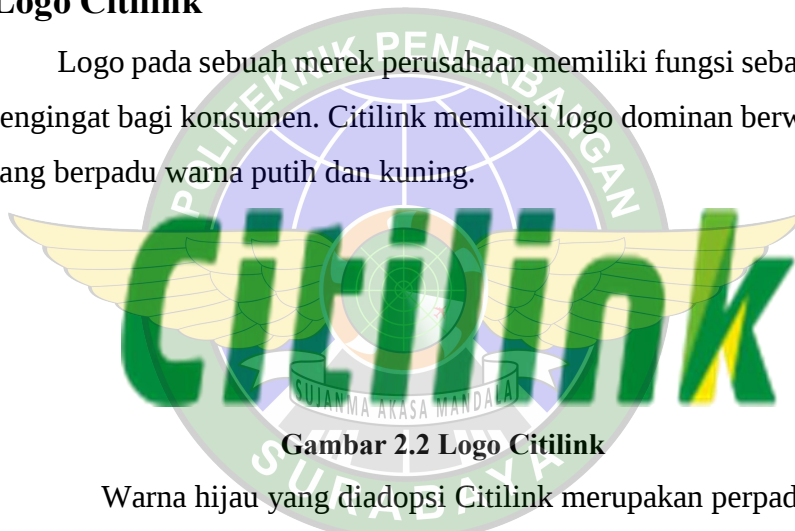
2.4 Visi dan Misi PT.Citilink Indonesia

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

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

2.5 Logo Citilink

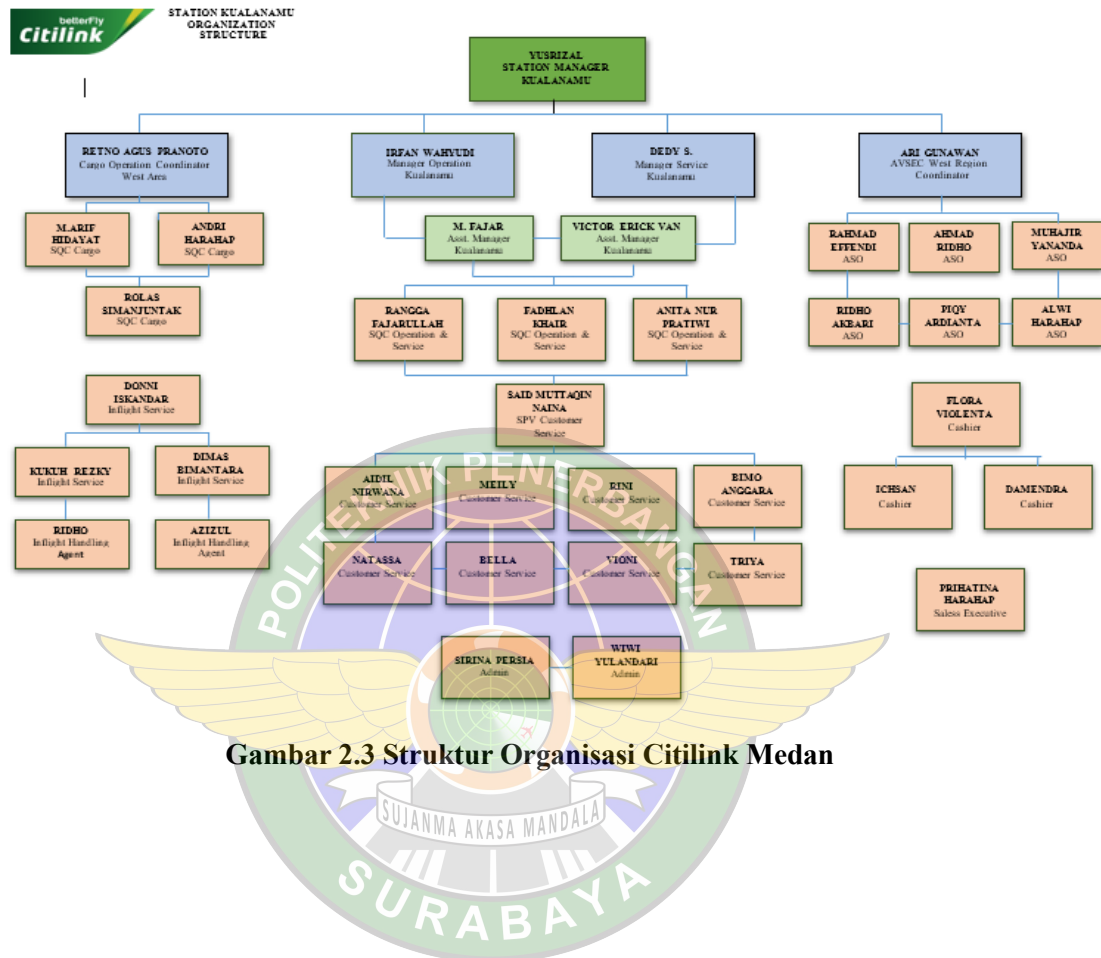
Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.



Gambar 2.2 Logo Citilink

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

2.6 Struktur Organisasi Citilink Medan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Citilink Medan

BAB 3

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink Indonesia, Bandar Udara Kualanamu Medan. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi:

- a. *Pasasi*
- b. *Ground Handling*
- c. *Flight Operation Officer (FOO)*

3.2 Jadwal dan Kegiatan

Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) MTU VII di PT Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah sebagai berikut:

3.2.1 Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan *On The Job Training* dilakukan selama dua bulan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Bandara Udara Internasional Kualanamu Medan. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai *Shift* yang sudah disetujui oleh pihak PT Citilink Indonesia. Jadwal *Shift* yang sudah dibuat dibagi menjadi tiga yang masing masing berisikan 11 taruna/i. Adapun jam masuk *shift* terhitung 3 hari kerja dan 2 hari libur dari tanggal 22 April 2024 adalah sebagai berikut:

JADWAL DINAS CITILINK D3 MTU 7 POLTEKBANG SURABAYA																																														
		APRIL										MEI																																		
No	Nama / Tanggal	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
1	MUHAMMAD RAAFI AKBAR	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
2	SEKAR RATHI FANIZAN PUTRI	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
3	FAKHRUL RIJAL LUTVI	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		
4	IGUSTI NGURAH DARMA RAJA	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
5	ALFAYAD ADIA RAHMAN	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
6	RICO HADI SAPUTRO	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		
7	NABELLA APRILLIANTI	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
8	SYAHRIL ASFAH YOGASWARA	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	
9	FATKHULIA DWI AMINI	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L		
10	ANDIKA PRASETIA ALFIANTI	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L
11	IQBAL LAZUARDI WIBOWO	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	

		Juni															Juli																																		
No	Nama / Tanggal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	MUHAMMAD RAAFI AKBAR	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
2	SEKAR RATHI FANIZAN PUTRI	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
3	FAKHRUL RIJAL LUTVI	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L						
4	IGUSTI NGURAH DARMA RAJA P	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
5	ALFAYAD ADIA RAHMAN	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
6	RICO HADI SAPUTRO	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L						
7	NABELLA APRILLIANTI	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
8	SYAHRIL ASFAH YOGASWARA	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					
9	FATKHULIA DWIAMINI	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L						
10	ANDIKA PRASETIA ALFIANTI	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L				
11	QBAL LAZUARDI WIBOWO	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L	P	S	M	L	L					

Gambar 3.1 Jadwal Dinas

(P) PAGI = 04.00 – 12.00 WIB

(M) MIDDLE = 09.00 – 17.00 WIB

(S) SIANG = 13.00 – 21.00 WIB

(L) LIBUR/ DUTY OFF

3.2.2 Check-in Counter

Di bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam compartment pesawat (*Loading Bagasi*). Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang 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*, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik.

3.2.3 Customer Service

Tugas *customer service* di bandara sangat penting dalam memastikan pengalaman penumpang berjalan lancar dan memuaskan. Mereka bertanggung jawab memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan, gerbang keberangkatan, dan lokasi fasilitas di bandara, serta membantu penumpang dengan pertanyaan umum mengenai bandara dan layanan yang tersedia. Selain itu, mereka menangani keluhan penumpang terkait layanan bandara, maskapai, atau fasilitas lainnya, serta menyelesaikan masalah seperti bagasi hilang, penundaan penerbangan, atau tiket yang bermasalah.

Customer service juga membantu proses *check-in* penumpang, termasuk pengurusan dokumen perjalanan, dan memfasilitasi boarding, memastikan proses berjalan lancar dan sesuai jadwal. Mereka bekerja sama dengan pihak keamanan bandara, maskapai penerbangan, dan layanan ground handling untuk memastikan layanan terpadu, serta mengkomunikasikan informasi penting kepada penumpang melalui

pengumuman atau tanda di bandara. Selain itu, mereka memberikan bantuan kepada penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti lansia, penyandang disabilitas, atau penumpang dengan anak-anak kecil, serta mengatur transportasi atau bantuan tambahan jika diperlukan.

Terakhir, mereka membuat laporan harian mengenai aktivitas dan insiden yang terjadi di bandara, serta menyimpan dan mengelola data penumpang dan dokumen terkait pelayanan yang diberikan. Keterampilan komunikasi yang baik, kesabaran, dan kemampuan untuk menangani situasi darurat dengan tenang sangat dibutuhkan dalam peran ini.

3.2.4 *Flight Operation Officer (FOO)*

FOO adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Flight Operation Officer (FOO)* adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa dan mengumpulkan pesan pergerakan keberangkatan
2. Memeriksa dan mengumpulkan pesan pergerakan
3. Menyusun rencana penerbangan bersama awak pesawat
4. Mendokumentasikan rencana penerbangan dengan otoritas terkait
5. Memeriksa data cuaca untuk menentukan perubahan rute penerbangan
6. Menafsirkan dan mengikuti standar keselamatan atau keamanan untuk tim
7. Memantau jadwal penerbangan dan mengkomunikasikan perubahan jadwal penerbangan kepada para pemangku kepentingan
8. Menyediakan layanan pengawasan penerbangan untuk maskapai yang berada di bawah tanggung jawabnya.
9. Melaporkan pelanggaran standar keselamatan atau keamanan kepada pihak berwenang

3.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan On The Job Training (OJT) II di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Kualanamu Medan, khususnya selama pelaksanaan di Customer Service (CS) penulis menemukan bahwa adanya penumpang yang komplain tentang ketinggalan pesawat akibat delay dan minimnya informasi jika gate telah berubah/berpindah. Akibat dari hal tersebut para penumpang harus membeli tiket baru di jadwal penerbangan selanjutnya untuk dapat sampai ke tempat tujuan.

Citilink merupakan maskapai Low Cost Carrier (LCC) yang memiliki segmen penumpang yang lebih banyak dibandingkan maskapai full service. Oleh karena itu, karakteristik perilaku penumpang sering kali mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Citilink. Beragamnya karakteristik perilaku penumpang tersebut menjadi faktor yang menghambat pemberian pelayanan berkualitas oleh Citilink. Sering kali terdapat penumpang yang tidak bisa menyampaikan keinginannya dengan baik. Kemudian hal tersebut memicu penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang kurang baik.

3.4 Penyelesaian

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

1. Citilink harus meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai fasilitas *check-in online* melalui berbagai saluran komunikasi seperti email, SMS, media sosial, dan pengumuman di bandara, sehingga informasi dapat menjangkau lebih banyak penumpang.
2. Optimalisasi desain dan navigasi *website* Citilink sangat penting untuk memastikan tampilan yang user-friendly dan intuitif bagi semua kalangan, termasuk mereka yang kurang paham teknologi. Citilink juga dapat mengembangkan aplikasi mobile yang lebih mudah digunakan dan ringan, sehingga memudahkan proses *check-in online* bagi penumpang.

3. Menyediakan tim bantuan khusus yang dapat dihubungi melalui call center atau chat akan memberikan dukungan langsung bagi penumpang yang mengalami kesulitan. Di bandara, Citilink bisa menyediakan kios atau meja bantuan yang didedikasikan untuk membantu penumpang melakukan *check-in online*. Dengan adanya bantuan langsung ini, penumpang yang kurang familiar dengan teknologi dapat terbantu dan merasa lebih nyaman

Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan penggunaan fasilitas *check-in online*, sehingga mempercepat proses keberangkatan, mengurangi waktu antrian di bandara, dan meningkatkan kualitas layanan Citilink secara keseluruhan



BAB 4

SARAN DAN KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3

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

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT. Citilink Indonesia maupun Angkasa Pura II sebagai pihak penyelenggara Bandara Udara Internasional Kualanamu Medan untuk meningkatkan sistem pelayanan terhadap penumpang. Penulis menyadari kekurangan dalam penyusunan laporan OJT ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT

Melalui program *On The Job Training* (OJT) penulis dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki duniakerja serta mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT). *On The Job Training* (OJT) ini dilaksanakan di Bandar Udara Kualanamu PT Citilink Indonesia. Kegiatan *On The Job Training* merupakan salah satu persyaratan untuk taruna / taruni memenuhi syarat untuk bisa menyelesaikan pendidikan di sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan tetapi tidak hanya sebagai persyaratan untuk bisa

menyelesaikan tugas akhir saja, Kegiatan *On The Job Training* (OJT) juga menjadi gambaran penting untuk para taruna taruni sebagai bekal menghadapi dunia kerja yang sebenarnya, setelah mengikuti OJT selama 3 bulan para taruna taruni memiliki ilmu baru yang bisa dikembangkan menjadi keterampilan dan para taruna taruni mampu membentuk etika bekerja yang baik dan benar, kami mendapatkan kesempatan untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sudah kami miliki semenjak berada di Poltekbang Surabaya dan kami bisa menerapkan ilmu tersebut kedalam dunia nyata.

4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman yang telah di dapat melalui *On The Job Training* (OJT), penulis memiliki saran-saran bagi semua pihak yang diharapkan dapat berguna agar kegiatan *On The Job Training* (OJT) dapat berjalan lebih baik dikemudian hari. Berikut saran-saran dikemukakan : Agar dapat selalu terjalin kedekatan hubungan kerja antara senior dan junior sehingga terciptanya koordinasi yang baik dalam bekerja.

- a. Tetap dapat mempertahankan kedisiplinan personil dalam menjalankan tugas sehari-hari
- b. Tetap menjaga komunikasi antara senior dengan junior dengan baik.
- c. Tetap menjaga kerjasama yang baik dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai *Low Cost Carrier* .
Studi Deskriptif Di PT.Citilink Indonesia.
2021. *Buku Pedoman On the Job Training MTU*. Surabaya: Politeknik Penerbangan
Surabaya.
- Junipitoyo, Bambang. 2018. *Buku Pedoman On The Job Training*.
Surabaya:Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna
Jasa Bandar Udara.
- Undang - Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal.



LAMPIRAN



