

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI
MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN**



Disusun Oleh :

ANGGELLA BRELIANT REEDY SANTOSO

NIT : 30621004

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI
MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN**



Disusun Oleh :

ANGGELLA BRELIANT REEDY SANTOSO
NIT : 30621004

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD
SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN

Disusun oleh :
ANGGELLA BRELIANT REEDY SANTOSO
NIT : 30621004

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 :

Manager Service

Dosen Pembimbing


RICKO PRIMA KUSUMA

NIK. 300245


Dr. DIDI HARIYANTO, M.Pd.

NIP. 19650118 199009 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara


AHMAD MUSADEK, S.T., M.T.
NIP. 19680217 199102 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan.

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

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

1. Kedua Orang Tua yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini serta menyelesaikan laporannya.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Donni Syahputra selaku Station Manager PT Citilink di Bandara Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT).
4. Bapak Ricko Prima, selaku selaku Ground Opr Training Manager dan Supervisor kami selama berada di Citilink.
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Bapak Dr. Didi Hariyanto, M.Pd. selaku Pembimbing OJT
7. Segenap staff dan karyawan PT Citilink Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan.
8. Rekan Peserta OJT MTU VII Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On 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.

Balikpapan, 11 Juni 2024



Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)	1
1. 2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	2
1. 3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
1. 4 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
1. 5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
1.5.1 Tempat On The Job Training (OJT)	3
1.5.2 Waktu On The Job Training (OJT)	3
1.5.3 Jadwal On The Job Training (OJT)	4
BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	5
2.1 Profil Tempat On The Job Training (OJT).....	5
2.1.1 Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan	5
2.1.2 Profil PT Citilink Indonesia	6
2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	7
2.3 Arti Logo dan Warna	7
2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	8
2.5 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia.....	8
2.6 Kebijakan Perusahaan	12
BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	16
3.1 Terminal Bandar Udara.....	16
3.2 Apron.....	16
3.3 Bandar Udara	17
3.4 Maskapai Citilink.....	18
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	19
4. 1 Ruang Lingkup Pelaksaaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	19
4.1.1 <i>Counter Check-In (CIC)</i>	19
4.1.2 <i>OPS dan Gate (Flops)</i>	21
4.1.3 <i>Lost and Found Baggage (LL)</i>	22
4.1.4 <i>Customer Service (CS)</i>	23

4. 2 Permasalahan	24
4.3 Penyelesaian Masalah	25
BAB 5 PENUTUP	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jadwal Shift On The Job Training (OJT).....	4
Gambar 2. 1 Logo Citilink Indonesia.....	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia.....	8
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi OCC Department PT Citilink Indonesia	11
Gambar 2. 4 Sturktur Organisasi PT Citilink Balikpapan	11
Gambar 4. 1 <i>Counter Check-In</i> (CIC).....	19
Gambar 4. 2 <i>OPS dan Gate</i> (Flops)	21
Gambar 4. 3 <i>Lost and Found</i> (LL).....	22
Gambar 4. 4 <i>Customer Service</i> (CS)	23
Gambar 4. 5 Permasalahan Tiket Penumpang.....	24



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Maskapai dan Tujuan	5
Tabel 2. 2 Sturktur Organisasi Maskapai Citilink Balikpapan	12
Tabel 2. 3 Kategori <i>Delay Management</i>	13
Tabel 3. 1 Jenis Armada.....	18



BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara diberbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/ atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), Diploma III Komunikasi Penerbangan (KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

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

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.

Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training*. Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

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 Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Staut Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
5. 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).
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

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

Tujuan dari *On The Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut :

1. Supaya Taruna dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya di lingkungan kerja.
2. Terwujudnya lulusan yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional untuk Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Memahami etika kerja dalam industri penyedia jasa dan membangun pengalaman praktis untuk memasuki sektor industri penerbangan.
4. Mengembangkan kemampuan komunikasi taruna dalam menyampaikan materi ilmiah secara lisan maupun tertulis, seperti dalam Laporan OJT dan Tugas Akhir.

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

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT (*On the Job*
2. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT (*On the Job Training*).
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
4. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandar Udara lokasi *On The Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional dan keamanan penerbangan.

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

1.5.1 Tempat *On The Job Training* (OJT)

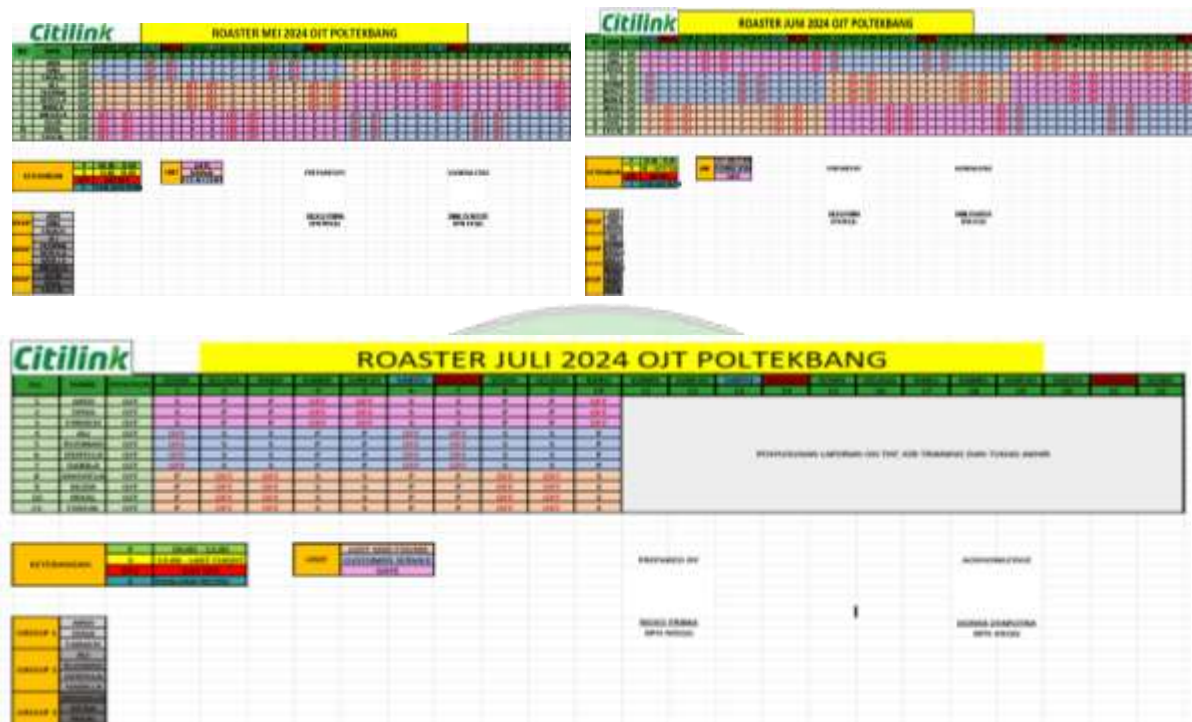
Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT Citilink Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan. Yang terletak di Jl. Marsma R. Iswahyudi, Sepinggian, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur.

1.5.2 Waktu *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan yang dihitung sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.

1.5.3 Jadwal On The Job Training (OJT)

Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) pada Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan sebagai berikut :



Citilink ROASTER MEI 2024 OJT POLTEKBANG

Citilink ROASTER JUN 2024 OJT POLTEKBANG

Citilink ROASTER JULI 2024 OJT POLTEKBANG

PERKAWATAN LAMPUHAN (DIT. ABB. TERANG) (DIT. TERANG) (DIT. TERANG)

KAWASAN LAMPUHAN (DIT. ABB. TERANG) (DIT. TERANG) (DIT. TERANG)

Gambar 1. 1 Jadwal Shift On The Job Training (OJT)

(Sumber Peneliti)

BAB 2

TINJAUAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Profil Tempat On The Job Training (OJT)

2.1.1 Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian (bahasa Inggris: Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian International Airport) (IATA: BPN, ICAO: WALL), sebelumnya bernama Bandar Udara Sepinggian, adalah bandar udara yang melayani penerbangan untuk Kota Balikpapan, Kalimantan Timur dan diproyeksikan menjadi salah satu dari tiga gerbang udara menuju ibu kota negara yang baru. Bandar udara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I dan dibuka pada tanggal 6 Agustus 1997.

Adapun Maskapai dan Tujuan di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Maskapai dan Tujuan

Maskapai	Tujuan
AirAsia	Kuala Lumpur–Internasional
Batik Air	Jakarta—Soekarno—Hatta
Citilink	Bandung-Kertajati, Banjarmasin, Berau, Denpasar, Jakarta–HalimPerdanakusuma, Jakarta–Soekarno Hatta, Makassar, Mamuju, Surabaya, Tarakan, Yogyakarta
Garuda Indonesia	Jakarta—Soekarno—Hatta
Indonesia AirAsia	Denpasar
Lion Air	Batam, Denpasar, Kualanamu, Jakarta—Soekarno—Hatta, Makassar, Semarang, Surabaya, Yogyakarta
Pelita Air	Jakarta—Soekarno—Hatta
Scoot	Singapura
Super Ait Jet	Majalengka-Kertajati, Jakarta—Soekarno—Hatta, Kediri, Makassar, Manado, Pontianak, Solo, Surabaya, Tarakan, Yogyakarta
Wings Air	Banjarmasin, Berau, Malinau, Melak, Palangkaraya, Palu,

2.1.2 Profil PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai *domestic* milik Indonesia. Perusahaan maskapai yang berada dibawah naungan perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No.01 Tanggal 06 Januari 2009 yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur dengan pengesahan dari Menkumham No.AHU- 14555.AH.01.01 Tahun 2009 Tanggal 22 April 2009. Saham awal saat perusahaan ini didirikan adalah sebesar 67% PT Garuda Indonesia (Persero) dan 33% PT Aerowisata (Citilink, 2023).

Selanjutnya, kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata, menurut Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012. Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV", dan call sign "*Supergreen*". Itu memperoleh ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046.

Penerbangan Citilink pada awalnya dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia, yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011, dan telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011.

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.

Citilink telah menerima banyak penghargaan sebagai bukti komitmennya untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Pada tahun 2017, mereka menerima penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika; pada tahun 2017, mereka menerima penghargaan *Transportation Safety Management* dari Kementerian Perhubungan; dan pada tahun 2018, mereka menerima akreditasi bintang empat dari SKYTRAX, badan pemeringkat industri aviasi global.

Baik sebelum, saat, maupun setelah penerbangan, Citilink menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya. Protokol ini mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah untuk memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan prioritas kesehatan dan keamanan seluruh pelanggan.

2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

A. Visi

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

B. 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 keramahan Indonesia”.

2.3 Arti Logo dan Warna



Gambar 2. 1 Logo Citilink Indonesia

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

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

2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan

1. *Simple*

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap 16 perubahan. Perilaku utamanya adalah Inovatif - Adaptif – Mudah.

2. *Prompt*

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas. Perilaku utamanya adalah Proaktif - Integritas – Solusi.

3. *Polite*

Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik. Perilaku utamanya

2.5 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

Struktur Organisasi Citilink Indonesia dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 3 (tiga) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

- a. Direktur Utama (President) memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
 1. Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis perusahaan.
 2. Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan keputusan direksi.

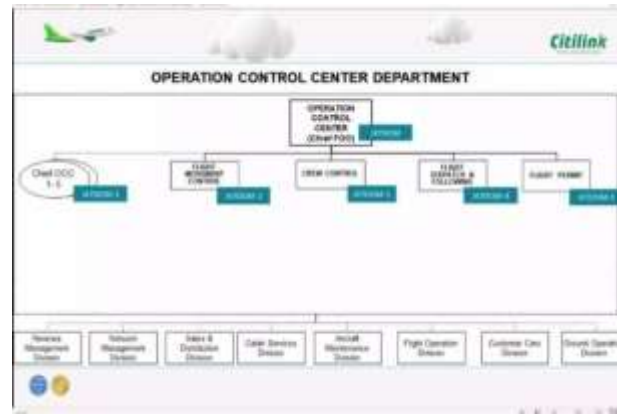
3. Memimpin para anggota Direksi dalam melaksanakan keputusan Direksi.
 4. Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka panjang perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan budaya, citra dan GCG.
 5. Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
 6. Mengesahkan hasil keputusan direksi.
 7. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dengan persetujuan anggota dewan lainnya dalam rapat direksi.
 8. Menunjuk anggota dewan lain untuk bertindak atas nama direksi.
 9. Menetapkan keputusan direksi, jika jumlah suara setuju dan tidak setuju sama dalam pemungutan suara dalam rapat direksi.
 10. Mengatur dan memberikan semua informasi tentang perusahaan kepada para pemangku kepentingan.
 11. Bertanggung jawab terhadap kepengurusan dan pelaksanaan keputusan pada unit yang membawahi fungsi *corporate secretary&csr, internal audit, corporate strategy, human capital, safety, security and quality, information technology dan service standard, delivery & quality*.
- b. Direktur Produksi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
1. Memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan aktivitas produksi Perseroan untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan yang telah ditetapkan.
 2. Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi.
 3. Membantu direktur utama dalam memecahkan masalah perusahaan dan halhal lain sehubungan dengan kegiatan produksi Perseroan, termasuk namun tidak terbatas pada *flight operation, engineering and maintenance, operation control&support*, berdasarkan ketetapan direksi.
 4. Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol Perusahaan.

c. Direktur Niaga memiliki tugas dan kewenangan:

1. Bertanggung jawab terhadap pencapaian sales and revenue Perseroan melalui pengelolaan marketing, sales and distribution, revenue management, cargo and ancillary serta network and charter.
2. Menetapkan kebijakan pemasaran Perseroan berdasarkan kebijakan umum operasional Perseroan.
3. Membuat rencana kerja bagian pemasaran dan target penjualan perusahaan.
4. Mengawasi kinerja pemasaran kantor pusat dan cabang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
5. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas pemberian komisi terhadap agen.
6. Berpartisipasi dalam penyusunan RJPP dan RKAP perusahaan.
7. Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.

d. Direktur Keuangan memiliki tugas dan kewenangan :

1. Memimpin dan mengendalikan perumusan kebijakan, pengelolaan dana, pencacatan, pelaporan, keuangan dan tingkat investasi untuk meningkatkan kinerja dan peringkat keuangan perusahaan.
2. Menerapkan dan mengendalikan semua kebijakan keuangan sesuai dengan keputusan direksi, serta melakukan efisiensi dan efektivitas fungsi keuangan pada semua tingkat manajemen, dewan direksi dan departemen bisnis perusahaan.
3. Dalam rangka peningkatan efisiensi, melakukan pengendalian dan pengawasan penyusunan dan pelaksanaan arus kas perusahaan berbasis RKAP.
4. Membimbing pengelolaan keuangan perusahaan melalui pengelolaan treasury management, financial planning, risk management, accounting, fleet management dan business support.
5. Berdasarkan ketetapan direksi, mengelola portofolio investasi dan keputusan keuangan untuk mencapai nilai tambah yang maksimal dan mencapai tujuan perusahaan.
6. Menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, perubahan ekonomi dan hukum, dalam penetapan sistem dan tata kerja pengelolaan keuangan perusahaan, serta melakukan peninjauan kebijakan dan prosedur keuangan secara berkala.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi OCC Department PT Citilink Indonesia

Pada gambar 2 dijabarkan mengenai structural dari *Operation Control Center Department*. *FLOPS* dan *customer service* berada di bawah naungan departemen ini.

Adapun Struktur Organisasi Perusahaan PT Citilink Balikpapan yaitu sebagai berikut :



Gambar 2. 4 Sturktur Organisasi PT Citilink Balikpapan

Tabel 2. 2 Sturktur Organisasi Maskapai Citilink Balikpapan

NO.	NAMA	JABATAN
1.	DONNI SYAPUTRA	STATION MANAGER
2.	TRI RIZKY PUTRA	MANAGER OPERASI
3.	RICKO PRIMA KUSUMA	MANAGER SERVICE
4.	NDARU HADI SAPUTRA	ASSISTANT MANAGER
5.	PRAYITNO	ASSISTANT MANAGER
6.	VICTIAN INDRAJAYA	ASSISTANT MANAGER
7.	a. FEBRIALDI Y b. CHANDRA W c. SUGYO	STATION QUALITY CARGO
8.	a. WAHYURIADI b. DANNI RACHMAN c. UMMY KALSUM d. ANA WIDI e. YENNY	CUSTOMER SERVICE
9.	a. SIDDIQ b. NIZAR c. RIZKY d. DIMAS	AVIATION SECURITY AIRLINES

2.6 Kebijakan Perusahaan

Terdapat beberapa kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan PT.Citilink Indonesia sebagai berikut :

1. Ticketing

Tarif yang berlaku adalah tarif yang dipublikasikan oleh atau atas nama citilink atau, jika tidak dipublikasikan, dibuat sesuai dengan Peraturan Maskapai. Tunduk pada persyaratan pemerintah dan Peraturan Pengangkut, tarif yang berlaku adalah tarif untuk penerbangan atau penerbangan yang berlaku pada tanggal dimulainya pengangkutan yang tercakup dalam tiket penerbangan

2. Delay Management

Terdapat pada peraturan yang telah resmi yang ditetapkan pada PM No.89 tahun 2015

tentang *Delay Management* dan diterapkan oleh perusahaan PT. Citilink Indonesia.

Keterlambatan penerbangan terjadwal terdiri sebagai berikut:

- a) Keterlambatan penerbangan (flight delayed)
- b) Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (denied boarding passenger)
- c) Pembatalan penerbangan (cancelation off light)

Terdapat 6 Kategori keterlambatan beserta kompensasi yang diberikan, yaitu:

Tabel 2. 3 Kategori Delay Management

Kategori	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1.	30 menit s/d 60 menit	Minuman ringan
2.	61 menit s/d 120 menit	Minuman dan makanan ringan (Snack box)
3.	121 menit s/d 180 menit	Minuman dan makanan berat (Heavy meal)
4.	181 menit s/d 240 menit	Minuman, makanan ringan (Snack box) dan makanan berat (Heavy meal).
5.	Lebih dari 240 menit	Ganti rugi sebesar Rp. 300.000
6.	Pembatalan penerbangan	Memberi pelayanan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan.

3. Refund

Permintaan refund dapat dilakukan di tempat pembelian awal, agent, OTA (Online Travel Agent) dan Costumer Service. Adapun syarat dan ketentuan yang diberlakukan PT. Citilink sebagai berikut:

- a. Masa berlaku voucher adalah 1 (satu) tahun sejak tanggal voucher diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang.
- b. Voucher tidak dapat diuangkan dan kedaluwarsa sesuai dengan tanggal kedaluwarsa voucher. Voucher dapat ditukarkan melalui website resmi Citilink: www.citilink.co.id dan mobile app Citilink;
- c. Apabila calon penumpang yang membeli tiket melalui travel agent tidak menerima kode OTP melalui email, maka voucher dapat ditukarkan di loket penjualan tiket dan call center Citilink 0804-1080808 dengan melampirkan

fotokopi KTP/SIM/lainnya identifikasi untuk penumpang pada tiket awal. Yang di refund dan menginformasikan kode booking pada saat refund;

- d. Ketentuan terkait penukaran sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku untuk voucher yang diterima untuk pembelian sebelumnya melalui agen perjalanan; e) Voucher dapat ditransfer melalui ticketing office atau call center Citilink 0804-1-080808 dengan melampirkan surat kuasa bermeterai Rp. 10.000,00, fotokopi KTP pemilik voucher dan kuasanya serta menginformasikan kode booking saat refund.
- e. Nominal voucher adalah harga tiket, tidak termasuk biaya ganti nama, donasi, dan biaya administrasi untuk pembayaran menggunakan kartu kredit;
- f. Permintaan pengembalian dana tidak dapat dibatalkan;

4. Reschedule

- a. Mengganti jadwal penerbangan (reschedule) paling lambat / maksimal 4 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp 19 50.000 (lima puluh ribu rupiah) serta ditambah selisih harga tiket yang lama dengan yang baru (jika ada).
- b. Perubahan (reschedule, rincian kontak). Untuk reservasi paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan yang telah terkonfirmasi.
- c. Perubahan keberangkatan anda tergantung dari ketersediaan kursi dalam penerbangan baru biaya administrasi adalah Rp.50.000,00 perorang dan per-rute, ditambah biaya tambahan untuk perbedaan antara harga tiket yang asli dan harga tiket baru (jika terdapat perbedaan harga).

5. Bayi dan Anak-anak

- a) Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.
- b) Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
- c) Harga tiket infant adalah 10% dari harga basic fare dewasa.
- d) Harga tiket domestik anak rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.

6. Ibu Hamil

Ibu hamil diizinkan terbang Bersama Citilink sesuai dengan usia kehamilannya. Ibu hamil berkewajiban untuk memberitahukan kondisi kehamilannya pada saat memesan

kursi dan pada saat melapor di konter Check-in. Berikut adalah peraturan terkait kondisi ibu hamil yang berlaku :

a. Dibawah 32 Minggu

- Single atau kembar, normal, tidak ada komplikasi: Tidak dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Tidak mengisi Medical Recommendation Letter.
- Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.

b. 32 – 36 Minggu

- Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
- Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.

c. Lebih dari 36 Minggu: Tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan.

- Kehamilan single atau kembar, normal, dengan atau tanpa komplikasi: Dilarang, Mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.
- Kehamilan dengan komplikasi: Dilarang, mengisi Form of Indemnity, Mengisi Medical Recommendation Letter.

7. Penyandang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

8. *Check-in Citilink*

Penumpang harus melakukan check-in setidaknya 3 jam sebelum keberangkatan dengan maximal waktu 45 menit. Check-in bisa dilakukan di counter check-in bandara. Penumpang diharap menyiapkan kartu identitas (KTP atau paspor serta printout e- ticket).

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Terminal Bandar Udara

Terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat menuju transportasi udara dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia).

Berdasarkan surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit atau transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus dapat menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan.

Maka dapat disimpulkan terminal bandar udara merupakan prasarana pada bandar udara dengan batas tertentu yang digunakan untuk perpindahan penumpang dari moda transportasi darat ke moda transportasi udara yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan. Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang.

3.2 Apron

Apron atau yang biasa diketahui sebagai fasilitas untuk parkir pesawat udara merupakan fasilitas yang terdapat pada sisi udara (airside) berfungsi sebagai tempat bagi pesawat udara saat sedang melakukan kegiatan menaikkan dan menurunkan penumpang, barang muatan seperti kargo dan pos dari pesawat udara menurut SKEP-77-IV Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara (2005). Letak apron berada pada sisi

udara (airside) yang bersinggungan langsung dengan bangunan terminal, dan juga dihubungkan dengan taxiway yang menuju ke landasan pacu. Layout parkir merupakan penentu untuk geometri apron sendiri, beserta dengan jumlah dan ukuran gates serta geometri pesawat yang dilayani. Selain itu, apron juga merupakan bagian dari bandar udara yang melayani terminal sehingga harus dirancang sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik daripada terminal yang ada. Oleh karena itu diperlukannya beberapa pertimbangan untuk menunjang akses dari terminal menuju apron, antara lain sebagai berikut (Sartono, dkk, 2016) :

1. Menyediakan jarak paling pendek antara landasan dan tempat pesawat berhenti.
2. Memberikan keleluasaan pergerakan pesawat udara untuk melakukan manuver sehingga mengurangi tundaan (*delay*).
3. Memberikan cukup cadangan daerah pengembangan yang dibutuhkan jika nantinya terjadi peningkatan permintaan penerbangan atau perkembangan teknologi pesawat terbang.
4. Memberikan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan pengguna secara maksimum.
5. Meminimalkan dampak untuk lingkungan sekitar.

3.3 Bandar Udara

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya seperti bangunan terminal dan hanggar.

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) : Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

3.4 Maskapai Citilink

Citilink Indonesia adalah sebuah anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan Air Operator Certificate (AOC). Citilink beroperasi dengan 17 pesawat dengan logo, tanda panggil dan seragam baru. Bandara penghubung utama maskapai ini adalah Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya.

Pada Tahun 2001 Garuda Indonesia mendirikan Citilink sebagai Maskapai berbiaya murah dan Citilink mulai beroperasi pertama kali pada 16 Juli menggunakan 2 Pesawat bertipe Fokker F28 yang ditransfer dari armada Utama Garuda Indonesia. Rute awal maskapai ini adalah dari Surabaya di pulau Jawa ke destinasi yang tidak dilayani oleh Maskapai utama seperti: Yogyakarta (juga di Jawa); Balikpapan di pulau Kalimantan dan Tarakan, di Provinsi Kalimantan Utara, dan Makassar di pulau Sulawesi. Pada akhir tahun 2001 Garuda kembali mentransfer lima armada Fokker-28 untuk memperkuat armada Citilink. Di tahun 2004 Citilink telah melayani sepuluh Destinasi dan saat itu juga Garuda mulai mengganti Fokker 28 Citilink dengan Boeing 737-300. Di Tahun 2008 Garuda Indonesia memberhentikan sementara operasional Citilink, dan beroperasi kembali Pada Januari tahun 2009 setelah semua pesawat Fokker F28 digantikan dengan pesawat yang lebih modern. Pada bulan Juli 2010 operasional Citilink dilakukan oleh dua Boeing 737-300 dan Boeing 737-400.

Tabel 3. 1 Jenis Armada

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320-200	39 unit
Airbus A320-900 NEO	10 unit
Airbus A330-200	2 unit
ATR 72-600	7 unit
Boeing 737-500	8 unit
Total	66 unit

BAB 4

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. Berikut wilayah kerjanya antara lain meliputi :

4.1.1 *Counter Check-In (CIC)*



Gambar 4.1 *Counter Check-In (CIC)*

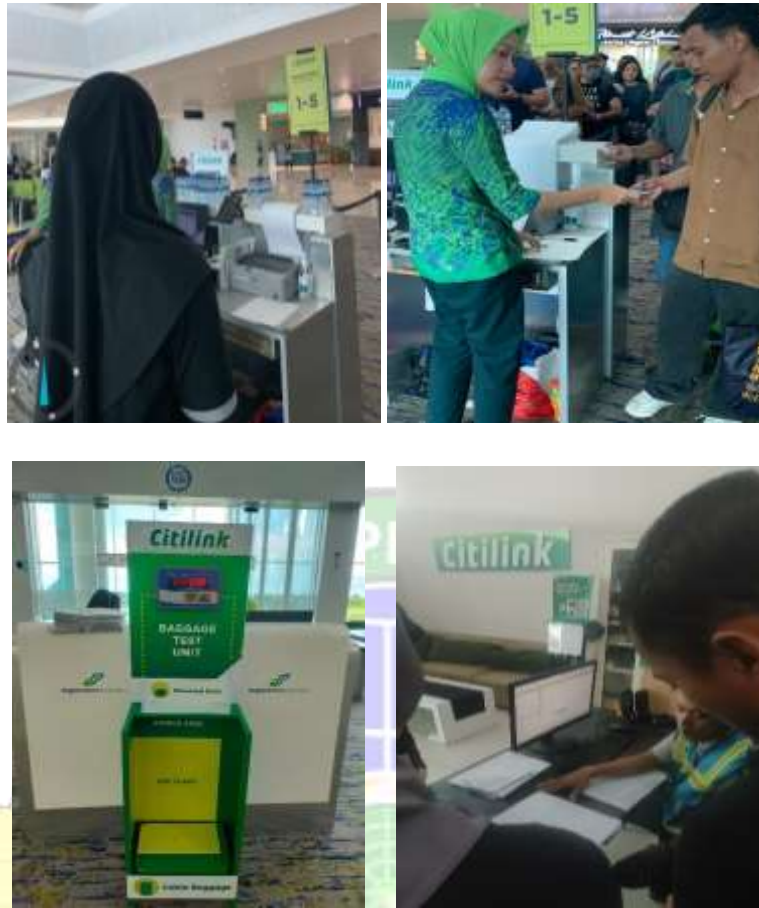
Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 185 Tahun 2015 *Check In Counter* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. *Check-in counter* merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan kepada penumpang di bandar udara. Dengan meningkatnya jumlah pengguna transportasi udara saat ini, menuntut para petugas *check-in counter* untuk meningkat kualitas pelayanan dan kemampuan individu agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Performa *counter check-in* harus betul baik dan tepat waktu dalam melayani calon penumpang. Pelayanan pada proses *check-in* meliputi proses pendaftaran dan lapor diri bagi penumpang yang akan berangkat menggunakan pesawat pada sebuah maskapai di satu bandara. Ketentuan waktu buka *counter check-in* adalah 2 jam pesawat berangkat, batas waktu lamanya menunggu *check-in* per penumpang adalah 20 menit, kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang adalah 2 menit 30 detik dan ketentuan

waktu tutup counter checkin adalah 30 menit sebelum jadwal keberangkatan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 38 tahun 2015. Ketepatan waktu dalam proses *check-in* merupakan salah satu nilai keberhasilan bagi maskapai dalam melayani penumpang yaitu waktu menunggu dalam antrian tidak boleh lebih dari 20 menit dan untuk proses pelayanan check-in paling lama 2 menit 30 detik karena jika yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan maka waktu proses *check-in* akan memakan lebih waktu lebih lama. Sedangkan, aturan batas waktu check-in tersebut diberlakukan untuk dapat memastikan keamanan pesawat terbang sebelum dan selama dalam penerbangan. Selanjutnya, 30 menit merupakan waktu yang dibutuhkan oleh pihak maskapai dalam mempersiapkan semua dokumen atau *manifest* penerbangan dan kesiapan dokumen tersebut hanya bisa disiapkan setelah *counter check-in* ditutup. Oleh karena itulah, pelayanan waktu *check-in* harus sesuai dengan regulasi yang ada untuk mempertahankan kepuasan calon penumpang pesawat. Peraturan yang dipakai dalam penelitian ini adalah acuan Peraturan Menteri No. 38 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Berjadwal Dalam Negeri.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan prima, agar tidak terjadi keterlambatan karena akan menimbulkan konsekuensi bagi maskapai dan perusahaan ground handling yang mengelolanya terutama di era *pandemic covid 19* dimana penerbangan mulai menerapkan protokol kesehatan dalam antrian yang diberi jarak. Imbas paling buruk pada pelayanan tidak maksimal perusahaan yakni seluruh penumpang pesawat yang mengalami penundaan keberangkatan atau bahkan pembatalan keberangkatan. Citilink Indonesia telah menyediakan fasilitas *check-in* yang mempermudah penumpangnya. Diantaranya adalah *Counter Check-In*, *Web Check-In*, dan *Self Check-In*. Fasilitas *Counter Check-In* dan *Self Check-In* dapat dilakukan di Bandara. Sedangkan *Web Check-In* dapat diakses melalui *gadget* penumpang sendiri.

4.1.2 OPS dan Gate (Flops)



Gambar 4. 2 OPS dan Gate (Flops)

Dalam unit ini biasanya kami diberikan kesempatan untuk berada di Flops ataukah melakukan pelayanan di Gate. Apabila berada di Flops kami mempelajari tentang *Flight Operation Officer* (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. Petugas Flight Operation wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas Flight Operation ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat. Pembriefing yang dilakukan FOO kepada pilot sebelum terbang biasanya dilakukan di dalam ruangan FLOPS. Dalam melaksanakan On the job Training (OJT), kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi

berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara. Dokumen yang perlu disiapkan Laproan Keadaan cuaca (METAR, TAFOR), *Load Sheet*, *Flight Plan* dsb.

Boarding gate adalah gerbang atau pintu yang berfungsi untuk melakukan proses memberangkatkan para penumpang ke dalam pesawat. Di boarding gate ini terdapat berbagai perlakuan mulai dari kategori penumpang regular, VIP/VVIP, hingga penumpang khusus atau special handling.

Melayani penumpang di Gate dinamakan Boarding Gate Staff yaitu staff yang memiliki tugas untuk memastikan bahwa semua penumpang yang terdaftar dalam sebuah penerbangan sudah memasuki ruang tunggu. Serta membantu penumpang untuk menuju pintu keberangkatan dan naik ke atas pesawat. Selama pelaksanaan boarding dilaksanakannya sweeping bagasi bertujuan untuk menjaga kenyamanan, keamanan dan keselamatan penerbangan, sehingga tingkat kepuasan dalam penanganan sweeping bagasi itu juga berada pada petugas unit gate itu sendiri. Sweeping bagasi sendiri merupakan proses pada saat penumpang melakukan proses boarding dengan mengawasi barang bawaan penumpang dan terlihat melebihi batas maksimum yang telah ditentukan.

4.1.3 *Lost and Found Baggage (LL)*



Gambar 4. 3 *Lost and Found (LL)*

Petugas *lost and found* bertanggung jawab untuk mengecek adanya kehilangan barang di area bandara. Mereka juga mempunyai tugas untuk menerima laporan kehilangan, mengumumkannya, dan berusaha menemukan solusi agar barang tersebut bisa ditemukan. *Lost and Found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian di mana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami irregularities. Hal yang paling penting di sini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek

bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya terjadi karena kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airlines atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit lost and found kemudian mengisi *Property Irregularity Report* (PIR) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airlines melakukan pencarian. Setelah bagasi ditemukan airlines bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airlines tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan Udara Pasal 144 yaitu, “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat dalam pengawasan pengangkut.”

4.1.4 Customer Service (CS)



Gambar 4. 4 Customer service (CS)

Customer service (CS) adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para customer. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam suatu perusahaan penerbangan pelayanan diberikan kepada penumpang dimulai sebelum berangkat sampai penumpang tiba ditempat tujuan. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan penerbangan terdiri dari tiga hal yang paling utama yaitu:

1. *Pre-flight Service*, yaitu pelayanan diberikan sebelum penumpang melakukan perjalanan seperti: pemesanan tempat, pemesanan letak tempat duduk, pemesanan jenis

makanan special, pemesanan keperluan yang digunakan penumpang untuk menuju ke pesawat.

2. *In Flight Service*, yaitu pelayanan dalam menyambut dan menyajikan segala keperluan penumpang selama didalam pesawat seperti: selimut, makanan kecil, minuman, oksigen, earphone, dan mainan atau buku bacaan khusus untuk penumpang anak-anak. *Post Flight Service*, yaitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang setelah sampai tujuan seperti: pengurusan bagasi, transfer ke penerbangan lanjutan, mengurus penumpang yang bagasinya tidak sampai atau rusak.

Pada saat *On the Job Training* di *Customer Service* Citilink Indonesia Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan penulis melakukan beberapa kegiatan antara lain:

1. Memberikan informasi ke penumpang tentang persediaan tempat duduk yang tersedia.
2. Melakukan reservasi tiket.
3. Melakukan penjadwalan ulang tiket.
4. Memberikan informasi tentang jadwal penerbangan dan ke gate berapa.
5. Dan memberikan informasi tentang harga tiket beserta ketentuan-ketentuan yang lainnya.

4.2 Permasalahan

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) mulai dari tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024 penulis menemukan beberapa permasalahan yang dapat menghambat pelayanan yang optimal di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan antara lain:



Gambar 4. 5 Permasalahan Tiket Penumpang

Penulis menemukan permasalahan pada ketidaksesuaian tiket / boarding pass penumpang dengan KTP. Pada saat itu penumpang akan melaksanakan penerbangan tujuan Balikpapan (BPN) – Cengkareng (CGK). Saat pelaksanaan *check-in* penumpang melapor kepada pihak *costumer service* (cs) maskapai citilink bahwa nama pada boarding pass penumpang ada kesalahan yaitu tambahan nama panggilan dan keterbalikan huruf contohnya Aji / Muhammad Fauzi dan Muhammad Fauzan (Fuazan). Petugas *customer service* memberikan informasi jika ada penggantian nama ada biaya tambahan yaitu sebesar Rp.1.500.000. Kemudian petugas menyarankan untuk tidak mengganti nama penumpang tersebut dan tetap melaksanakan penerbangan.

Setelah penumpang melaksanakan *check-in* dan memasukkan bagasi, penumpang melanjutkan ke ruang tunggu dan melaksanakan *boarding*. Pada saat pelaksanaan *boarding* penumpang ditahan dikarenakan nama pada *boarding pass* / tiket penumpang tidak sesuai dengan KTP. Sehingga penumpang dipanggil oleh petugas *avsec* citilink dan *assistant manager* maskapai citilink.

4.3 Penyelesaian Masalah

Dalam permasalahan diatas, dapat ditemukan solusi untuk melakukan wawancara / interogasi. Kemudian petugas *avsec* citilink meminta tiket penumpang dan ktp untuk melaksanakan *profiling* yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan yaitu terkait nama, alamat, tempat dan tanggal lahir dan menyesuaikan pas foto ktp dengan wajah penumpang. Ketika beberapa pertanyaan itu sudah diberikan kepada penumpang dan penumpang bisa menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh petugas *avsec* citilink dan *assistant manager* citilink yang sedang *on duty*. Dalam permasalahan seperti ini *assistant manager* perlu mengambil kebijakan dengan baik. Maka dari itu penumpang bisa melanjutkan penerbangan. Tetapi jika penumpang tidak bisa menjawab pertanyaan dan nama pada boarding pass hanya nama panggilan saja maka penumpang ditahan dan gagal untuk terbang.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bagi permasalahan Kasus :

Selama menjalankan *On The Job Training* (OJT) masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian yang dilakukan oleh beberapa penumpang seperti masalah nama pada boarding pass. Terlepas dari itu pada staff maskapai sendiri sangat disiplin dan peka terhadap permasalahan serta bijak dalam mengambil keputusan.

Bagi kegiatan *On the Job Training* (OJT) :

Selama tiga bulan menjalankan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan, kami mendapatkan banyak pembelajaran dan menemukan berbagai permasalahan yang telah dirangkum pada bab sebelumnya agar dapat dijadikan evaluasi. Banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan *On The Job Training* (OJT) ini. Kami mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

5.2 Saran

Bagi permasalahan Kasus :

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan permasalahan yang penulis paparkan pada bab III adalah dapat dilakukan kesesuaian nama dengan kartu identitas pada saat melaksanakan pembelian tiket secara online maupun offline dengan lebih teliti kembali.

Bagi kegiatan *On the Job Training* (OJT) :

Saran yang dapat disimpulkan selama tiga bulan pelaksanaan *On the Job Training* di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan, ini yaitu mengingat bahwa memiliki peranan yang penting dalam pelayanan, keselamatan dan keamanan penerbangan dapat memaksimalkan pemberian pelayanannya. Serta perlu adanya evaluasi dengan meningkatkan budaya disiplin terhadap setiap kinerja karwawan. Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman On The Job Training MTU, Politeknik Penerbangan Surabaya. 2016

Junipitoyo, & Bambang. (2018). Buku Pedoman On The Job Training Politeknik Penerbangan Surabaya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal. 2022

Undang-Undang Penerbangan No. 1 tahun 2009. Tentang Penerbangan

Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 'Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri', *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018*, 2018, 1–8



LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan
 <p>kegiatan <i>sweeping</i> bagasi penumpang yang sedang melaksanakan boarding</p>	 <p>kegiatan dibagian <i>Customer Service</i> (CS)</p>
 <p>Kegiatan proses <i>loading & unloading</i> bagasi</p>	 <p>kegiatan dibagian <i>Lost and Found</i> (LL)</p>
 <p>kegiatan pembelajaran FOO di ruang <i>Flops</i></p>	 <p>kegiatan dibagian <i>Check-in Counter</i> (CIC)</p>

Dokumentasi Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan
 <p data-bbox="284 757 705 792">Kegiatan didaerah <i>Makeup Area</i></p>	 <p data-bbox="948 734 1248 770">Proses pemesanan tiket</p>
 <p data-bbox="371 1377 617 1413"><i>Baggage Test Unit</i></p>	 <p data-bbox="912 1368 1284 1404">Proses <i>boarding</i> penumpang</p>