

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) MASKAPAI
CITILINK INDONESIA CABANG BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



Oleh:

MUHAMMAD RAFIADE PUTRA PANGESTU
NIT. 30621013

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

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) MASKAPAI
CITILINK INDONESIA CABANG BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



Oleh:

MUHAMMAD RAFIADE PUTRA PANGESTU
NIT. 30621013

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

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Oleh:

MUHAMMAD RAFI ADE PUTRA PANGESTU
NIT. 30621013

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Faovan Agus F, S.Pd.Ing, M.Pd
NIP. 19840819 201902 1 001

Supervisi



Khaedir Pebrian, A.Md
NIP. 303302

Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

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 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Maskapai *Citilink* Indonesia di Cabang Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali

Dengan diadakannya *On The Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan, antara lain taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya dan dapat diimplementasikan di dunia kerja, mampu menerapkan materi melalui praktek yang sesungguhnya, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan yang hanya bisa didapatkan dalam pengalaman saat praktek langsung.

Dalam 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. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, baik moril maupun materil, serta motivasi sehingga dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT).
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
4. Bapak Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia.
5. Bapak Faoyan Agus F, S.Pd.Ing, M.Pd selaku pembimbing OJT
6. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training* (OJT) PT. Citilink Indonesia *Station* Denpasar.

7. Seluruh staf dan karyawan PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang telah membimbing dan membantu penyelenggaraan *On The Job Training* (OJT) dan menyelesaikan laporan ini.
8. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udarayang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini
9. Rekan Peserta OJT MTU VII Politeknik Penerbangan Surabaya.

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.



Bali, 05 Juli 2024


Muhammad Rafi Adeputra Pangestu
30621013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training (OJT).....	9
1.2 Dasar Pelaksanaan.....	10
1.3 Tujuan Pelaksanaan On The Job Training (OJT)	11
1.3.1 Bagi Kampus	11
1.3.2 Bagi Taruna	11
1.4 Manfaat Kegiatan On The Job Training (OJT)	12
1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	12
1.5.1 Tempat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	12
1.5.2 Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	12
1.6 Jadwal Kegiatan On The Job Training (OJT).....	12
BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	14
2.1 Sejarah Singkat.....	14
2.1.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia.....	14
2.2 Profil Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	15
2.3 Data Umum	17
2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	17
2.3.2 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	18
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT. Citilink Indonesia	18
2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar	19
2.5 Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)	19
2.5.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan	21
2.5.2 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	22
2.5.3 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Indonesia Station Denpasar..	23
BAB 3 TINJAUAN TEORI	25
3.1 Maskapai Penerbangan.....	25
3.2 Bandar Udara	25
3.3 Terminal Bandar Udara	26
3.4 Apron.....	27
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	29
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	29
4.1.1 <i>FLOPS</i> (Flight Operation Office).....	29
4.1.2 <i>Customer Service</i>	30
4.1.3 <i>Check in Counter</i>	30
4.1.4 <i>Gate In</i>	31
4.1.5 <i>Lost and found</i>	32

4.2 Analisis Masalah	32
4.3 Penyelesaian Masalah	33
BAB 5 KESIMPULAN.....	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal Kegiatan On The Job Training (OJT).....	13
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia	17
Tabel 2 2 Rute Penerbangan Citilink DPS	24
Tabel 2 3 Flight Number Citilink DPS.....	24



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 di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *safety, security, service, and compliance*. 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).

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) merupakan salah satu kegiatan Taruna Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya yang bertujuan untuk memperdalam ilmu lapangan yang telah diberikan secara materi yang tertuang dalam kurikulum Manajemen Transportasi Udara agar

mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil tanggap dan ahli sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

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. 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

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

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Presiden Republik Indonesia, 2009).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Presiden Republik Indonesia, 2003).
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336 (Presiden Republik Indonesia, 2012).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia 5500 (Pemerintah Indonesia, 2014).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 99 Tahun 2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (Kementerian Perhubungan, 2021).

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya (Menteri Perhubungan, 2018).

1.3 Tujuan Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

1.3.1 Bagi Kampus

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 dilingkup nasional dan internasional;
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan On the Job Training (OJT);
5. Untuk melatih kerjasama taruna dengan personil lain, maupun pada unit-unit yang lain. Sehingga tercipta suasana teamwork serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

1.3.2 Bagi Taruna

Adapun rincian dari tujuan untuk taruna dari kegiatan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Agar taruna On The Job Training (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu Bandar Udara lingkungan tempat pelaksanaan On The Job Training (OJT).
2. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.

3. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di sebuah maskapai terutama di lokasi On The Job Training yang berhubungan dengan unit kerja operasional, komersial bandar udara, keamanan penerbangan, safety, dan pelayanan penumpang
4. Mampu melaksanakan dan mengetahui bagaimana tata cara pengepakan yang benar terhadap barang-barang kargo.
5. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

1.4 Manfaat Kegiatan On The Job Training (OJT)

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

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

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

1.5.1 Tempat Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Kegiatan On The Job Training (OJT) dilakukan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim, Batam. Berlokasi di Jl. Hang Nadim No. 01, Batu Besar, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29466

1.5.2 Waktu Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Kegiatan On The Job Training (OJT) dilaksanakan sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.

1.6 Jadwal Kegiatan On The Job Training (OJT)

Jadwal kegiatan *On The Job Training (OJT)* sebagai berikut:

BAB 2 TINJAUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah (*low cost carrier*) dan merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2001 sebagai sebuah 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 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, Balikpapan, Tarakan, dan Makasar. Pada akhir 2021 Garuda kembali mentransfer lima armada Fokker-28 untuk memperkuat Citilink. Di tahun 2004 Citilink telah melayani sepuluh destinasi dan saat itu juga Garuda mulai mengganti Fokker 28 Citilink dengan pesawat Boeing 737-300. Di tahun 2008 Garuda Indonesia memberhentikan sementara operasional Citilink, dan beroperasi kembali pada Januari tahun 2009 setelah seluruh pesawat Fokker F28 digantikan dengan pesawat yang lebih modern.

Pada Mei 2011 Garuda Indonesia mengumumkan rencana *spin-off* Citilink. Rencana bisnis baru ini adalah agar Citilink menjadi entitas bisnis terpisah pada kuartal pertama 2012 dengan perombakan merek secara penuh untuk maskapai, termasuk desain livery baru, situs web baru, desain interior kabin dan seragam awak kabin yang baru, serta juga strategi periklanan dan pemasaran baru. Bagian utuh dari rencana ini adalah Citilink membeli 25 pesawat Airbus A320 terbaru dan memanfaatkan pesawat ini untuk berkembang menjadi maskapai penerbangan berbiaya rendah regional yang signifikan dengan antisipasi perkiraan pada tahun 2015, Citilink akan memberikan kontribusi pendapatan sebesar 30 persen kepada Garuda Indonesia. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan

berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

2.2 Profil Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (IATA : DPS, ICAO : WADD), adalah bandara udara internasional yang terletak di sebelah Selatan Bali, Indonesia. Tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian Tengah serta timur.

Bandara I Gusti Ngurah Rai ini dibangun pada tahun 1930 oleh Departemen Pekerjaan Umum pemerintah colonial. Kala itu, landasan pacu yang ada memiliki Panjang 700 meter, serta melewati ladang dan perkuburan Masyarakat Desa Tuban. Karena lokasinya yang berada di desa Tuban, maka Masyarakat sekitar menyebut bandara ini sebagai Bandara Tuban, bandara tersebut memiliki perlengkapan yang jauh lebih canggih, seperti telegraf.

Maskapai yang mendarat di landasannya yakni Royal Netherlands Indies Airways. Namun, suasana berubah 180 derajat kala tentara Jepang berhasil masuk ke Tanah Air dan mengusir Belanda. Bandara Tuban di bom pada tahun 1942 dan dikuasai sepenuhnya oleh tentara Jepang. Setelah itu, mereka menjadikan bandara tersebut sebagai tempat pendaratan pesawat tempur dan pesawat angkutannya.

Usai Indonesia merdeka, tepatnya pada tahun 1947, Panjang landasan Bandara Ngurah Rai bertambah menjadi 1.200 meter, lebih panjang 500 meter dari sebelumnya. Sekitar dua tahun kemudian, pemerintah membangun Gedung yang berisi terminal dan menara pengawas. Namun, menara pengawas yang disediakan tidak memiliki kualitas mumpuni karena sangat sederhana dan terbuat dari kayu. Untuk melakukan komunikasi penerbangan, petugas menggunakan transceiver kode morse.

Saat ini, Bandara Internasional Ngurah Rai menjadi bandara tersibuk kedua setelah Bandara Soekarno Hatta. Pada tahun 2024, bandara Ngurah Rai telah melayani 12 juta penumpang, baik dari dalam maupun luar negeri.

Terkait nama, Bandara Ngurah Rai diambil dari nama pahlawan nasional asal Bali, yaitu I Gusti Ngurah Rai. Dia memiliki peran penting dalam meraih dan mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Ngurah Rai adalah pendiri dan Panglima Satuan Angkatan Bersenjata pertama di Kepulauan Sunda Kecil

1.	KODE ICAO	WADD
2.	KODE IATA	DPS
3.	NAMA BANDAR UDARA	BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
4.	KANTOR OTORITAS	OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV DENPASAR
5.	KATEGORI BANDARA	INTERNASIONAL
6.	KELAS BANDARA	NON KELAS
7.	PENGELOLA BANDARA	PT. ANGKASA PURA INDONESIA
8.	ALAMAT BANDARA	JLN. I GUSTI NGURAH RAI

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas PT. Citilink Indonesia

1.	Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
2.	Tanggal Pendirian	06 Januari 2009
3.	Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”
4.	Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 01 tanggal 06 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
5.	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.
6.	Jumlah Pegawai Station Denpasar	43 Pegawai
7.	Jumlah Armada	A330-900 NEO : 2 unit A320-200 NEO : 51 unit ATR 72-600 : 7 unit Freighter B737-500 : 1 unit
8.	Rute Penerbangan	Rute Domestik :

		DPS-POM-CGK-TMC-BPN-LOP-SUB-HLP- UPG-KJT-LBJ Rute Internasional : DPS-DIL-PER
--	--	--

Sumber : Penulis (2024)

2.3.2 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 keramahan Indonesia

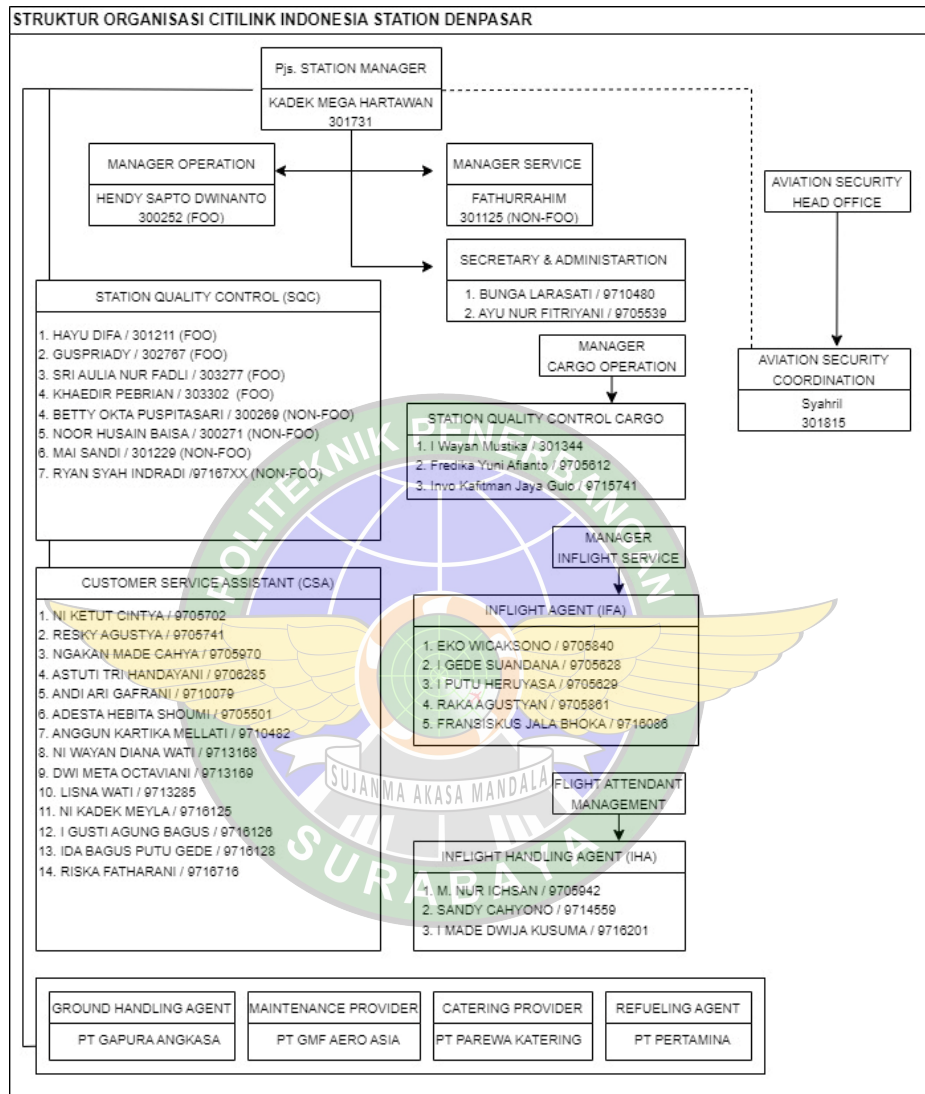
2.3.3 Makna Logo dan Warna PT. Citilink Indonesia

Warna Hijau mempresentasikan 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 layanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (Simple), ringkas (Prompt) dan sopan (Polite).

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

2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Denpasar



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia
Sumber : Penulis (2024)

Pada tingkat *station* terdapat *Station Manager* yang berperan sebagai perwakilan tertinggi PT. Citilink Indonesia pada setiap *station* atau lokasi yang ditentukan dan akan mewakili perusahaan untuk masalah operasional dan komersial.

2.5 Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)

Penerapan tata kelola perusahaan sangat penting dalam memastikan pengelolaan usaha yang bertanggung jawab berdasarkan praktik terbaik. Citilink memberikan perhatian khusus untuk menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (Good Corporate Governance atau GCG) pada setiap aspek bisnisnya. Citilink mempercayai bahwa penerapan prinsip GCG lebih dari sekedar kepatuhan dan mampu meningkatkan daya saing dalam menghadapi tantangan usaha penerbangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Citilink melakukan asesmen terhadap penerapan tata kelola perusahaan di lingkungan Citilink setiap tahunnya. Pencapaian nilai Good Corporate Governance Self Assesment Perusahaan pada Annual Report 2021 menunjukkan nilai 82,62 dimana nilai ini menunjukkan bahwa Citilink merupakan perusahaan yang akuntabel dan dapat menjalankan praktik tata kelola perusahaan dengan baik. Selain Good Corporate Governance Self Assesment, Citilink juga memastikan terlaksananya sistem pelaporan Whistle Blowing System (WBS) dengan menggunakan boks surat. Perangkat gratifikasi dan WBS merupakan bagian dari soft structure GCG yang dimiliki perusahaan, mencakup kode etik, board manual, piagam komite dan sejumlah kebijakan lainnya.

Perusahaan ini juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui online meeting pada 22 November 2021 atas rencana asesmen tahun berikutnya. Pertemuan online tersebut telah dihadiri oleh PIC (Person In-Charge) masing-masing divisi. Citilink menyadari bahwa penerapan GCG tidak dapat berdiri sendiri ataupun hanya berfokus pada kepentingan organisasi semata. Hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan menjadi kunci bagi Citilink untuk memperkuat penerapan GCG untuk membantu membentuk dunia usaha yang sehat, kompetitif, dan berkontribusi secara sosial untuk lingkungan sekitar. Berkaitan dengan penerapan GCG, Citilink juga menerapkan sistem manajemen risiko. Bisnis penerbangan memiliki karakteristik yang spesifik dan 26 unik, yaitu membutuhkan investasi yang besar (high investment) namun memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap perubahan faktor eksternal yang sulit dikendalikan (high impact of uncontrollable factor). Terlebih

lagi di tahun 2021 masih sangat dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 sehingga masih banyak risiko bagi keberlangsungan usaha.

Seperti asesmen pada pelaksanaan GCG, Citilink juga mengevaluasi melalui asesmen pada efektivitas penerapan manajemen risiko. Pada akhir 2021, PT Citilink Indonesia bersama dengan PT Garuda Indonesia melakukan penilaian tingkat kematangan manajemen risiko (Risk Maturity Index). Pada penilaian ini PT Citilink Indonesia mendapatkan nilai Risk Maturity Indeks sebesar 3,01 dari skala 5,00. Secara umum, kegiatan Emergency Response Management (ERM) telah diimplementasikan dengan cukup baik serta pada prosesnya secara periodik masih perlu ditingkatkan pada ERM yang telah berjalan selama ini. Mengenai penerapan manajemen risiko tahun 2021, Direksi telah berkoordinasi dengan Dewan Komisaris serta secara sadar memandang bahwa pelaksanaan manajemen risiko perusahaan masih harus ditingkatkan pada seluruh divisi serta perlunya pengembangan infrastruktur sistem IT sebagai penunjang kegiatan ERM.

Citilink adalah maskapai penerbangan yang senantiasa menempatkan praktik GCG sebagai perangkat kebijakan yang mendasari seluruh kegiatan usaha Perusahaan. Dalam kegiatan operasional Perusahaan, GCG merupakan aspek penting dalam rangka meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan, mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan, dan efisien guna memenuhi kewajiban secara bertanggung jawab kepada Pemegang Saham, mitra bisnis, konsumen atau pelanggan, serta masyarakat pada umumnya.

2.5.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Sebagai anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Perusahaan berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten sebagai mekanisme yang mendasari pelaksanaan bisnis Citilink. Penerapan GCG di lingkup Perusahaan bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang berorientasi pada prinsip korporasi yang sehat, etis, bermatabat, serta patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun tujuan-tujuan khusus penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam lingkup usaha Citilink antara lain sebagai berikut:

1. Menciptakan pengelolaan yang berstandar pada asa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan;
2. Meningkatkan nilai Perusahaan yang memiliki daya saing kuat dan berlangsung secara berkelanjutan;
3. Mendorong proses pengambilan keputusan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan diiringi realisasi yang bermoral tinggi;
4. Mengoptimalkan kontribusi Perusahaan dalam perekonomian nasional khususnya pada industri penerbangan nasional; dan
5. Meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan (stakeholders) kepada Perusahaan sehingga dapat membangun citra positif perusahaan di pasar.

2.5.2 Nilai dan Budaya Perusahaan

Adapun beberapa nilai dan budaya yang dipegang oleh perusahaan, diantaranya :

Nilai Perusahaan	Definisi	Perilaku Utama	Penyesuaian dengan AKHLAK
SIMPLE	Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.	- Inovatif - Adaptif - Mudah	Adaptif
PROMPT	Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan	- Proaktif - Integritas - Solusi	- Adaptif - Amanah - Kompeten

	menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas		
Polite	Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.	- Menghargai - Empati - Semangat memberikan yang terbaik	- Harmonis - Loyal - Kompeten

2.5.3 Jadwal Penerbangan PT. Citilink Indonesia Station Denpasar

Jadwal penerbangan pada maskapai Citilink Indonesia Station Denpasar dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut merupakan salah satu jadwal penerbangan Citilink Indonesia yang dapat menjadi acuan.

No.	Rute	Flight Number	STD/STA
1.	DPS-SUB	QG-661	06:55/06:55
2.	DPS-CGK	QG-663	07:30/08:25
3.	DPS-DIL	QG-500	09:30/12:20
4.	DPS-LOP	QG-1672	11:35/12:25
5.	DPS-CGK	QG-667	12:15/12:05
6.	DPS-LOP	QG-1670	14:25/15:15
7.	DPS-SUB	QG-699	14:30/14:35
8.	DPS-CGK	QG-685	14:50/15:50

9.	DPS-CGK	QG-683	15:35/16:35
10.	DPS-HLP	QG-195	16:00/16:50
11.	DPS-SUB	QG-669	17:15/17:25
12.	DPS-CGK	QG-687	19:05/20:05
13.	DPS UPG	QG-342	21:00/22:20
14.	DPS-CGK	QG-9691	21:15/22:10
15.	DPS-SUB	QG-695	21:40/22:40
16.	DPS-CGK	QG-691	22:40/23:35
17.	DPS-PER	QG-554	23:00/02:50
18.	DPS-CGK	QG-689	23:25/00:20

Tabel 2 2 Rute Penerbangan Citilink DPS
Sumber : Penulis (2024)

No	From	Flight Number	STA
1.	UPG	QG-343	6:50
2.	CGK	QG-680	8:05
3.	CGK	QG-682	10:55
4.	PER	QG-555	11:15
5.	LOP	QG-1671	13:45
6.	SUB	QG-698	13:45
7.	DIL	QG-501	14:10
8.	CGK	QG-686	14:35
9.	SUB	QG-668	15:20
10.	LOP	QG-1673	16:35
11.	CGK	QG-688	18:30
12.	HLP	QG-194	20:20
13.	CGK	QG-684	22:00
14.	CGK	QG-660	22:05
15.	SUB	QG-662	22:55
16.	SUB	QG-694	23:25
17.	CGK	QG-666	23:30

Tabel 2 3 Flight Number Citilink DPS
Sumber : Penulis (2024)

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Sebuah maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.

Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan". Menurut (Damardjati, 2001), perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non-schedule service*). Sedangkan menurut (F.X Widadi, 2001), berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman, dan benda pos ke tempat tujuan.

3.2 Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk mendarat ataupun lepas landas pesawat maupun helikopter. Atau bisa disebut juga sebagai suatu fasilitas perantara antara transportasi udara dengan transportasi darat yang berfungsi memberikan pelayanan bagi keberangkatan maupun kedatangan pesawat, bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang.

Menurut ANNEX 14 pada (International Civil Aviation Organization, 2022) Bandar udara adalah area tertentu didarat atau perairan (termasuk bangunan, 40

instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 (Presiden Republik Indonesia, 2009) bandar udara adalah kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat.

3.3 Terminal Bandar Udara

Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka untuk menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang dapat melakukan pengurusan perjalanan udara seperti pembelian tiket, pemeriksaan barang serta menunggu jadwal keberangkatan.

Pada terminal bandar udara ini terdapat beberapa fasilitas seperti ruang tunggu, restoran, serta berbagai toko. Bangunan yang menyediakan akses menuju pesawat (melalui gerbang) dapat disebut ‘concourse’. Tetapi, sebutan “terminal” dan “concourse” kadang-kadang digunakan berganti-ganti tergantung dari konfigurasi bandara.

Ada beberapa konsep yang dibentuk pada pembangunan Bandar udara:

- a. Pier adalah konsep desain terminal yang sederhana karena terdiri dari sebuah bangunan yang di kedua sisinya terdapat pesawat yang parkir. Salah satu ujung bangunan terhubung ke area baggage claim dan area kepengurusan tiket. Tapi dibalik kesederhanaannya, konsep ini justru membuat jarak tempuh dari *check in counter* menuju *gate* pesawat menjadi jauh.
- b. Terminal Satelit adalah konsep bangunan yang terpisah dari bangunan bandara lain, namun membutuhkan penghubung. Contohnya, Bandar Udara

London Gatwick yang menggunakan sebuah terowongan pejalan kaki untuk menghubungkan antara terminal satelit dan terminal utama.

- c. Terminal berbentuk setengah lingkaran adalah konsep yang menggunakan bentuk setengah lingkaran yang diaplikasikan dalam pembangunan terminal. Dimana di ujung yang satu merupakan tempat pesawat diparkir dan ujung yang satunya lagi merupakan tempat bus- bus bandara diparkir. Walaupun penumpang harus menempuh perjalanan yang cukup jauh antara pesawat menuju tempat bus diparkir, namun dapat mengurangi waktu tempuh dari *check in counter* hingga menuju pesawat.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 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 dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersil serta harus memenuhi persyaratan keamanan beserta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

3.4 Apron

Apron adalah suatu daerah di bandar udara yang digunakan pesawat udara untuk kegiatan loading, unloading, cargo, fueling, parking penumpang dan pemeliharaan (maintenance). Berdasarkan SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 1985) , Apron adalah suatu daerah atau tempat di bandar udara yang telah ditentukan guna menempatkan pesawat udara, menurunkan dan menaikkan penumpang, kargo, pos, pengisian bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat udara.

Pada area apron membutuhkan petugas yang dapat sigap dan tanggap dikarenakan memerlukan petugas yang berkompeten seperti dalam menentukan parkir pesawat. Petugas ini bisa sering disebut dengan AMC (Apron Movement Control). Apron Movement Control adalah personil bandar udara yang memiliki lisensi dan rating untuk melaksanakan tugas sebagai penanggung jawab kegiatan operasi penerbangan, pengawasan, pergerakan pesawat udara, lalu lintas kendaraan, penumpang dan pengawasan kebersihan di area sisi udara serta mencatat data penerbangan di apron. Pengawasan yang dilakukan oleh Apron Movement Control (AMC) bertujuan salah satunya untuk menciptakan keamanan dan keselamatan pada aktivitas penerbangan serta menciptakan kedisiplinan dari pengguna jasa yang dapat berpengaruh terhadap aktivitas di sisi udara.

Berikut beberapa hal yang dilarang jika berada di kawasan sisi udara atau apron:

1. Meninggalkan kendaraan tanpa pengawasan.
2. Mendahului kendaraan lain yang menuju, ke arah yang sama
3. Memarkir kendaraan pada atau di dekat pergerakan atau pada jalur lalu lintas kendaraan dan lintas garbarata, selain daerah yang diijinkan untuk itu, kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan terhadap pesawat udara
4. Mengemudikan kendaraan menuju atau menghentikan kendaraan di bawah sayap, ekor dan atau badan pesawat udara kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan ke pada pesawat udara.
5. Menghidupkan mesin kendaraan pada jarak kurang dari 15 meter dari pesawat udara yang sedang mengisi bahan bakar
6. Memundurkan atau menyebabkan kendaraan berjalan mundur ke arah pesawat udara, kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan kepada pesawat udara dan dipandu oleh petugas yang berwenang.
7. Menjalankan kendaraan menuju pesawat udara yang mesinnya dalam keadaan hidup

BAB 4 PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

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

Ruang lingkup pelaksanaan *On The Job Training* yang diikuti oleh penulis dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali . Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu di ruang FLOPS (Flight Operation Office), CS (Customer Services), *Gate In*, *Check in counter* dan *Loust and Found*.

4.1.1 FLOPS (Flight Operation Office)

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

a. *Flight Document* :

1. *Flight Plan*
2. *Notam*
3. *Flight Clearance*
4. *MEL*
5. *Weather Report*
6. *Notoc*
7. *Flight Approval*
8. *Gendec/Manifest*

b. *Route Manual* :

1. *Aerodrome Information*
2. *Regulation Book*
3. *Route Facility Chart*

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan flight plan, penyortiran flight plan, dan

briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.

4.1.2 Customer Service

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama customer service penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan.

Customer Service juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian seat pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada customer service, 46 melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.

4.1.3 Check in Counter

Check-in counter merupakan titik pertama di mana penumpang menghadapi proses pemeriksaan sebelum penerbangan. Di sini, penumpang dapat memeriksa dan mengirim bagasi mereka, menerima *boarding pass*, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Check-in counter juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum

melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On The Job Training* di *Check-in counter*, penulis juga membantu para penumpang dalam melaksanakan self check in yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses check in mandiri untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan.

4.1.4 Gate In

Saat proses di *gate* di bandara, penumpang akan menjalani sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan X-ray untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan *boarding pass* penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di *gate* juga akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat. Selama proses di *gate*, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus.

Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital. Proses di *gate* juga merupakan waktu 48 yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman. Selama melaksanakan on the job training di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan sweeping bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu ground time yang

lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di compartment pesawat.

4.1.5 *Lost and found*

Lost and found di bandara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *lost and found* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *lost and found* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya. Setelah menemukan barang yang hilang, petugas *lost and found* akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *lost and found* dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. Proses *lost and found* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin. Dalam melaksanakan On The Job Training di unit *lost and found* terdapat beberapa pelajaran yang diambil diantaranya kerusakan bagasi maupun kehilangan bagasi akan menjadi tanggung jawab suatu maskapai dan kerusakan maupun kehilangan pada bagasi dapat digantikan dengan biaya sesuai dengan tingkat kerusakan maupun kehilangan dengan menghitung biaya per/kg sebesar Rp.400.000.

4.2 Analisis Masalah

Pada saat pengecekan bagasi kedatangan domestik, tidak seluruh penumpang dapat diperiksa bagasinya, padahal langkah ini perlu dilakukan untuk mencegah tertukarnya bagasi antar penumpang ataupun ada kehilangan bagasi atau

koper penumpang. Hal ini dikarenakan kurangnya petugas yang terdapat di unit *lost and found* sehingga claim baggage penumpang tidak dapat dilakukan secara optimal.

4.3 Penyelesaian Masalah

Penambahan personal di unit Lost and Found agar dapat memaksimalkan pemeriksaan bagasi penumpang



BAB 5

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Kegiatan On the Job Training (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk mengamati dan mempelajari proses kerja personel bandar udara terutama pada bagian Check-in, Customer Service, Gate, Lost Luggage, dan FLOP (Flight Operation). Dalam pelaksanaan OJT taruna/i diawasi oleh supervisor dari PT Citilink Indonesia. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan On The Job Training (OJT) ini. Kami mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kebaikan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

5.2 Saran

Selama tiga bulan melaksanakan On The Job Training (OJT) di PT Citilink Indonesia Station Denpasar pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali, diharapkan agar pelaksanaannya dapat dilaksanakan dengan rentang waktu yang lebih lama agar para taruna dapat lebih memahami lagi tugas dan kegiatan yang dilakukan agar taruna dapat menerapkan solusi dari berbagai permasalahan yang ditemukan. Taruna juga sebaiknya dibekali dengan matang sehingga sebelum pelaksanaan On The Job Training (OJT) taruna dapat lebih mengetahui ruang lingkup apa saja yang akan menjadi kegiatannya dalam melaksanakan On The Job Training (OJT).

DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R. S. (2001). Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Tinjauan Perusahaan Penerbangan. In 9789794082300 9794082309 (Ed.),
- F.X Widadi, A. S. (2001). Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang. 07.
- Horonjeff & McKelvey. (2018). Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara.
- International Civil Aviation Organization. (2022). Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodomes - Volume I - Aerodrome Design and Operations (Vol. 9, Issue July).
- Kementerian Perhubungan. (2021). PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 99 TAHUN 2021 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara.



LAMPIRAN

A. FORM KEGIATAN HARIAN OJT

