

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**



Disusun Oleh:

**JOSEPH MAYNARD OLOAN SITOMPUL**

**NIT. 30621012**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

**2024**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT CITILINK INDONESIA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**



Disusun Oleh:

**JOSEPH MAYNARD OLOAN SITOMPUL**  
**NIT. 30621012**

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

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA

Oleh:

Joseph Maynard Oloan Sitompul

NIT. 30621012

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)

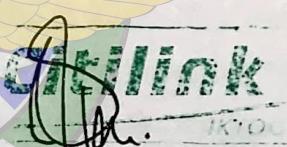
Disetujui Oleh:

Tangerang, 03 Juli 2024

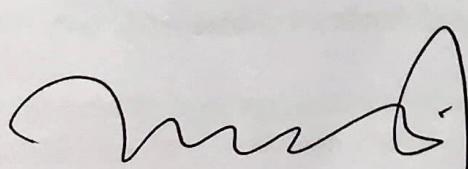
Dosen Pembimbing

Supervisor OJT  
Ground Opr Training Manager

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

  
PEPPY AJI, S.Pd., MM.  
300898

Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Transportasi Udara

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan *On The Job Training* (OJT) dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Laporan *On the Job Training* ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* di Politeknik Penerbangan Surbaya.

Penyusunan Laporan *On The Job Training* (OJT) akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua serta saudara yang senantiasa memberikan nasihat, doa, dan dukungan berupa material maupun spiritual dalam penyusunan laporan *On the Job Training*;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Pepy Aji , S.Pd., MM. selaku *Ground Operation Training Manager* dan selaku *Supervisor On the Job Training* penulis beserta tim yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta;
4. Bapak Ahmad Musadek, S.T, M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing OJT yang telah membantu penulisan;
5. Senior-senior pada tiap Unit PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta yang telah membantu dan membimbing selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) penulis.
6. Rekan-rekan taruna yang mendampingi *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, atas semangat dan kerjasamanya.
7. Rekan-rekan MTU 7 yang telah sama-sama mendukung dalam kegiatan *On the Job Training* (OJT).
8. Serta, semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini.

Penulis meyadari bahwa dalam penulisan Laporan *On the Job Training* ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan

saran sebagai perbaikan penulisan ini. Semoga penulisan Laporan *On the Job Training* ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 03 Juli 2024

Penulis



Joseph Maynard Oloan S

NIT.30621012



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	iv
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	10
2.4    Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	10
2.4    Maksud dan Manfaat Pelaksanaaan On the Job Training (OJT) .....	10
<b>BAB II PROFIL LOKASI OJT .....</b>	12
2.1    Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia .....	12
2.1.1    Logo PT. Citilink Indonesia .....	13
2.1.2    Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia .....	13
2.2    Data Umum PT. Citilink Indonesia .....	14
2.3    Struktur Organisasi Perusahaan.....	14
<b>BAB III TINJAUAN TEORI .....</b>	16
3.1    Teori Penunjang .....	16
3.1.1    Maskapai Penerbangan .....	16
<b>BAB IV PELAKSANAAN OJT .....</b>	25
4.1    Lingkup Pelaksanaan OJT .....	25
4.2    Jadwal .....	25
4.3    Permasalahan .....	25
4.4    Penyelesaian Masalah .....	26
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	28
5.1    Kesimpulan .....	28
5.1.1    Kesimpulan terhadap Bab IV .....	28
5.1.2    Kesimpulan terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan .....	28

5.2	Saran .....	29
5.2.1	Saran terhadap BAB IV .....	29
5.2.2	Saran terhadap pelaksanaan OJT keseluruhan .....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>30</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo PT. Citilink Indonesia .....	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Bandara Soekarno Hatta	14
Gambar 4.1 Jadwal Duty Taruna OJT .....	25
Gambar 4.2 Boarding Procedure dalam Ground Operation Manual .....	25
Gambar 4.3 Pre-boarding Annoncement dalam Ground Operation Manual .....	26



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia .....	14
Tabel 3.1 Personel Flight Operation Officer .....	17
Tabel 3.2 Personel Passanger Service Assistant .....	19
Tabel 3.3 Personel PIC, Assman, dan Station Quality Control Service .....	22



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **2.4 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Semakin tahun kita semakin masuk kedalam zaman dimana persaingan diberbagai bidang kehidupan manusia semakin besar, salah satunya didunia penerbangan. Persiapan diri sebaik mungkin sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik. Merencanakan dan mempelajari hal yang akan dilakukan juga termasuk dalam persiapan diri menuju kualitas hidup lebih baik lagi. Praktek Kerja Lapangan/PKL (*On The Job Training*/ OJT) adalah latihan kerja guna mengaplikasikan pengetahuan dan ilmu yang didapat selama menjalani pendidikan program studi Manajemen Transportasi Udara sesuai dengan tingkat pendidikan masing-masing dalam waktu yang telah ditentukan. *On The Job Training* (OJT) sendiri telah tercantum dalam kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh seluruh taruna untuk mengukur Tingkat kemampuan taruna dalam mengaplikasikan kemampuan dan keahlian yang mereka punya dengan praktik kerja langsung serta guna memberikan pengalaman kerja sedemikian rupa. Selain itu, *On The Job Training* (OJT) juga merupakan salah satu syarat kelulusan bagi taruna tersendiri.

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di maskapai penerbangan ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. Sesuai dengan ketetapan penempatan pelaksanaan OJT, penulis melaksanakan OJT di PT. Citilink Indonesia selama kurang lebih tiga bulan yaitu periode 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024.

#### **2.4 Maksud dan Manfaat Pelaksanaaan On the Job Training (OJT)**

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan OJT Politeknik Penerbangan Surabaya sendiri diuraikan sebagai berikut:

##### **1.2.1 Maksud**

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

1. Memperoleh pengetahuan mengenai dunia kerja yang sesungguhnya guna membiasakan penulis untuk nantinya terjun secara langsung saat memasuki fase dunia kerja
2. Dapat mempraktikkan teori yang didapat selama pendidikan
3. Mendapatkan pengalaman yang tidak didapatkan saat perkuliahan
4. Melatih cara beradaptasi dan berkomunikasi dengan baik di lingkungan yang baru

### 1.2.2 Manfaat

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

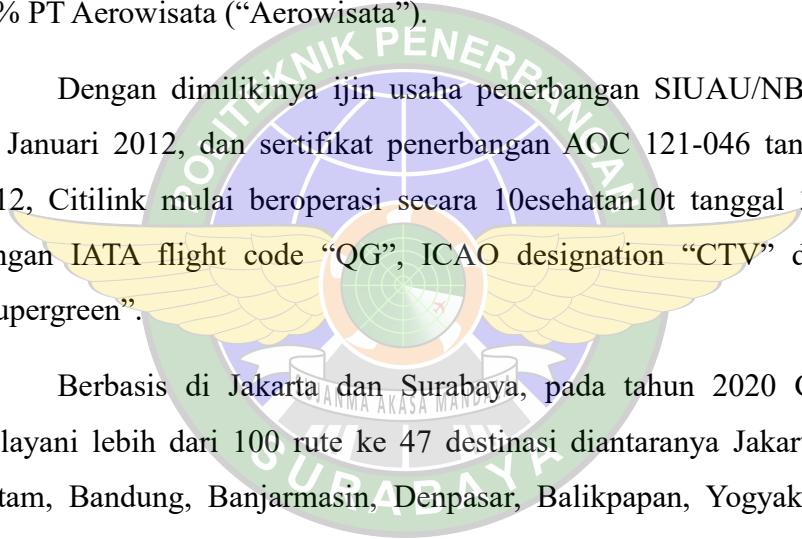
1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT);
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya;
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training*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

## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI OJT**

#### **2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia**

PT Citilink Indonesia (“Citilink” atau “Perusahaan”) adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. (“Garuda”) dan 33% PT Aerowisata (“Aerowisata”).



Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara 100% sejak 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat kesehatan aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan

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

Citilink senantiasa menerapkan 10esehata 10esehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight dengan mengacu pada ketentuan 10esehata 10esehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan 10esehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

### **2.1.1 Logo PT. Citilink Indonesia**



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

### **2.1.2 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:

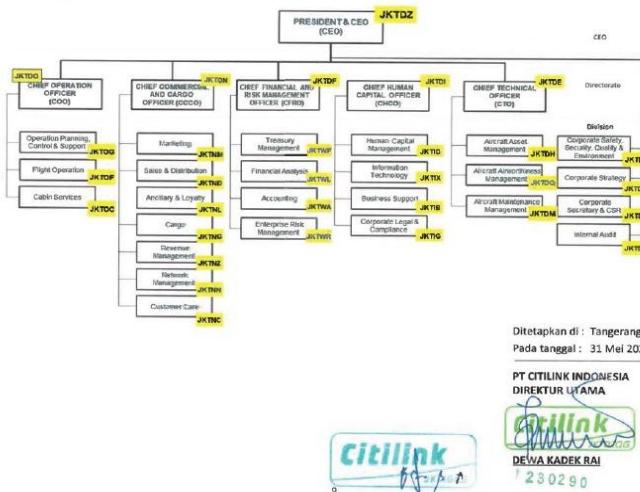
Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.

## 2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

<b>2.3 Struktur Organisasi</b>	Nama Perusahaan	PT Citilink
	Tahun Pendirian	2009
	Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
	Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/komersial
	Jumlah Pegawai	2.041 Pegawai per 2021
	Jumlah Armada	67 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72-600 dan Freighter B737-500).
	Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

Lampiran 2 Surat Keputusan  
Nomor : CITILINK/JKTDOZQG/SK-50013/0523  
Tanggal : 31 Mei 2023



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Bandara Soekarno Hatta

**Perusahaan**

## BAB III

### TINJAUAN TEORI

#### **3.1 Teori Penunjang**

##### **3.1.1 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 R.S Damardjati (2001:06) dalam (Syaukani et al., 2017), 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, A. Suwarno (2001:07) dalam (Sari, 2019) 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.

##### **3.1.2 *Flight Operation Officer* (FOO) (kurang personel)**

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 yang diemban *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 (Keadaan cuaca, *Load Sheet*, *Flight Plan*, dsb.).

Tabel 3. 1 Personel *Flight Operation Officer*

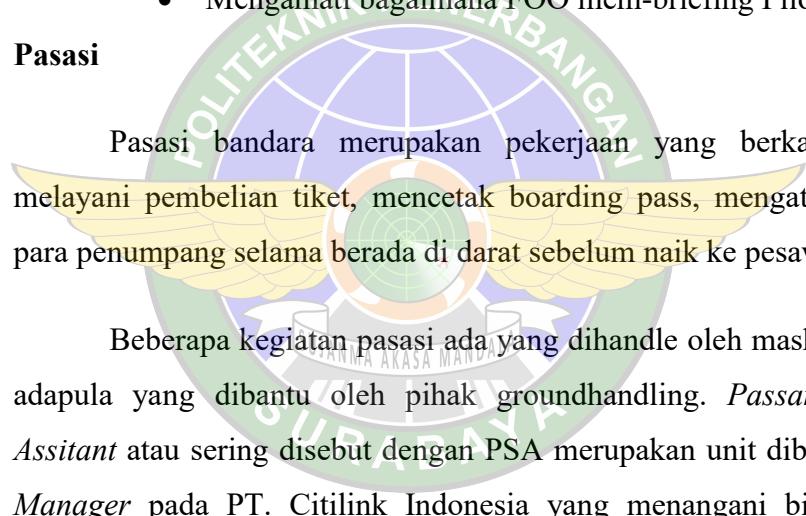
No.	Nama	Jabatan
1.	Ega Dwi Prabowo	FOO
2.	Achmad Faisal Fiali	FOO
3.	Jekson Blasius B	FOO
4.	Jadon Pieter Elia T	FOO
5.	Anisa Retnowati	FOO
6.	Kevin Novario Prakoso	FOO
7.	Jery Aditya	FOO
8.	Yusuf Maulana	FOO
9.	Ahmad Aprianto Kusumo	FOO
10.	Abimanyu Anshor	FOO
11.	Irfan Romad Hano	FOO
12.	Dwi Rozy Aminjaya	FOO

13.	Septianda Seza	FOO
14.	M Al Ghazali	FOO

Dalam hal ini taruna On The Job Training selama bertugas di unit *Flight Operation Officer* (FOO) melakukan kegiatan, sebagai berikut:

- Membantu menyiapkan dokumen *flight package* , seperti *Weather* dan *Flight Plan*
- Menyiapkan EFB (*Elektronic Flight Bag*)
- Menginput *Daily Report Briefing Line Dispatch*
- Membantu sortir *Weather* dan *Flight Plan*
- Mengamati bagaimana FOO mem-briefing Pilot

### 3.1.3 Pasasi



Pasasi bandara merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan melayani pembelian tiket, mencetak boarding pass, mengatur keperluan para penumpang selama berada di darat sebelum naik ke pesawat.

Beberapa kegiatan pasasi ada yang dihandle oleh maskapai sendiri, adapula yang dibantu oleh pihak groundhandling. *Passenger Service Assitant* atau sering disebut dengan PSA merupakan unit dibawah *Station Manager* pada PT. Citilink Indonesia yang menangani bidang pasasi, terutama pada *Check In Counter*. Tugas dari PSA sendiri antara lain :

- 1) *Stand by* pada area *Self Check-In*
- 2) Membantu mengarahkan penumpang untuk *Self Check-In*
- 3) Memberikan informasi mengenai *Self Check-In* kepada penumpang
- 4) Membantu memberikan informasi pintu keberangkatan atau *gate* pada penumpang
- 5) Mengatur antrian bagasi pada *Counter*
- 6) Menangani/*handle* penumpang VIP yang akan datang ataupun berangkat

- 7) Mengecek ulang manifest sebelum disetorkan kepada petugas *Passanger Service Charge* Bandara
- 8) *Stand by* di *Lost and Found* untuk memonitor bagasi yang *show up* dari pesawat yang baru saja *landing*
- 9) Membuat *Take Off Run* sebelum turun *duty* yang berisi *case* apa saja yang terjadi saat *duty*, ketersediaan SDM dan APB

Adapun personel *Passenger Service Assistant* pada PT.Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta berjumlah 25 yang terdiri dari:

Tabel 3.2 Personel *Passenger Service Assistant*

No.	Nama	Jabatan
1.	Mey Rahayu	PSA Leader
2.	Retno Trias	PSA Leader
3.	Olivia Yit Binsacitra	PSA Leader
4.	Henny Anggraini	PSA Leader
5.	Vika Amalia Jesriani	PSA Leader
6.	Mike Faula Ningrum	PSA
7.	Kharlani Nur A	PSA
8.	Lestari Ayu Ningsih	PSA
9.	Puput Nurhidayah	PSA
10.	Raissa Milaini	PSA
11.	Annisa Triginawati	PSA
12.	Ega	PSA
13.	Ariestha Putri Berliana	PSA
14.	Yuninda Zahra A	PSA
15.	Sherilla Dara Jelita	PSA
16.	Aidilla Regina Putri	PSA
17.	Syahrani Dewi Safitri	PSA
18.	Mirna Selvi	PSA

19.	Melia Sari Anggarini	PSA
20.	Dhea Bellyna	PSA
21.	Sri Pujiastuti	PSA
22.	Nesa Natasya Oktapiani	PSA
23.	Indah Sri M	PSA
24.	Amilia Oktavianti	PSA
25.	Nikita Sevi	PSA

Dalam hal ini taruna On The Job Training selama bertugas di unit Pasasi pada *Check-In Counter* melakukan kegiatan, sebagai berikut:

- 1) Membantu mengarahkan penumpang untuk *Self Check-In*
- 2) Membantu penumpang yang kesulitan *Self Check-In*
- 3) Memberikan informasi menganai *Self Check-In* kepada penumpang
- 4) Memberikan tag pada barang bawaan penumpang yang akan dibawa ke kabin pesawat
- 5) Membantu mengarahkan antrian bagasi pada *counter*
- 6) Membantu memberikan informasi pintu keberangkatan atau *gate* pada penumpang

### 3.1.4 *Ground Handling*

*Ground Handling* adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “*Ground Handling*” berasal dari kata “*Ground*” dan “*Handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti Penanganan atau pelayanan (*Service or To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”.

Ruang lingkup atau batasan pekerjaan *Ground Handling*, yaitu :

### 1. *Pre-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandar udara asal (Origin Station).

### 2. *Post Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara tujuan (Destination) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama di bandar udara.

### 3. *In-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (on air), tanggung jawab ini berada di tangan Pilot in Command (PiC) beserta awak kabinnya.

*Ground Handling* mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. *Flight Safety* : Keamanan dan kenyamanan penerbangan
2. *On Time Performance*: Layanan dan ketepatan penerbangan
3. *Customer Satisfaction* : Menjamin kepuasan pengguna jasa
4. *Reliability* : Dapat dipercaya dalam pelayanan

PT. Citilink Indonesia bekerjasama dengan PT. Gapura Angkasa dalam menyerahkan aktivitas *ground handling* pada operasional maskapai penerbangan. Maka dari itu seluruh kegiatan *ground handling* diambil alih oleh PT. Gapura Angkasa. Namun disamping itu PT. Citilink Indonesia tetap memonitor kegiatan *ground handling* itu sendiri melalui personel mereka yang disebut dengan SQC.

SQC merupakan *Station Quality Controller*, mereka bertugas untuk mengawasi langsung serta mengatur para *ground staff* dari Pt. Gapura Angkasa dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan

*ground handling*. Adapun tugas dan tanggung jawab dari *Station Quality Controller* sendiri yaitu :

1. Memonitor *flight* dari *block on* sampai *block off*
2. Membuat *movement flight*
3. Mengawasi kinerja *ground staff*
4. Memastikan waktu *ground time* sesuai dengan SOP

Dalam hal ini taruna *On The Job Training* (OJT) selama bertugas di unit *Ground Handling* bukan terjun langsung bersama PT. Gapura Angkasa namun ikut bersama *Station Quality Controller* yang langsung dinaungi oleh PT. Citilink Indonesia. Adapun kegiatan kami selama menjadi bagian *Station Quality Controller* yaitu sebagai berikut :

1. Membantu memonitor pesawat yang akan landing melalui *flightradar24*
2. Mencatat waktu *block on* dan *block off* pesawat
3. Membantu koordinasi dengan Gapura untuk persiapan penumpang *boarding*
4. Menyerehkan *shipdoc* yang akan dibawa terbang oleh pesawat tertentu sesuai tujuannya kepada *ground staff*
5. Mengawasi proses *boarding* penumpang kedalam pesawat
6. Memastikan jumlah penumpang yang belum *boarding* dan juga bagasinya
7. Mengawasi proses *loading* bagasi dan cargo ke dalam pesawat
8. Membuat dan melaporkan *movement flight*, seperti dibawah ini

Adapun personel *Station Quality Control* pada PT.Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta berjumlah 25 yang terdiri dari:

Tabel 3.3 Personel *PIC*, *Assman*, dan *Station Quality Control Service*

No.	Nama	Jabatan
1.	Setiyawati H	<i>PIC</i>

2.	Andi Gunawan	PIC
3.	Hari Poniman	PIC
4.	Yoga Andoko Ariandy	PIC
5.	Afrimaldi	PIC
6.	Mida Rianita	Assman
7.	Rikza Putra	Assman
8.	Edna Santika Damayanti	SQC Service
9.	Fakhri Al Akhyar	SQC Service
10.	Sartika S Simamarta	SQC Service
11.	Fuad Agestian	SQC Service
12.	Rachma Diyanti	SQC Service
13.	Muh. Ridwan Naba	SQC Service
14.	Antonius Victor	SQC Service
15.	Firman Haseng	SQC Service
16.	Elfanito K.B	SQC Service
17.	Gia Yetri	SQC Service
18.	Vattin Rhama Dhania	SQC Service
19.	Christian Renaldi	SQC Service
20.	Muhammad Daffa Tabah S.P	SQC Service
21.	Renzy Dorisna Yenti	SQC Service
22.	Tetty Maiya	SQC Service
23.	Devita Sari	SQC Service
24.	Heri Kurniawan	SQC Service
25.	Aji Pratomo	SQC Service
26.	Sugianto Putra Chandra	SQC Service
27.	Aditya Nur Rachman	SQC Service
28.	Anreas Ben Sebastian	SQC Service
29.	Romy Andriyawan	SQC Service
30.	Moh. Tauhid M.L	SQC Service
31.	Siti Rabiatul Adawiah	SQC Service

32.	Indah Permata S	SQC Service
33.	Moch F. Ikhsan	SQC Service
34.	Rio Hadi Saputra	SQC Service
35.	M Alfayed Arjum	SQC Service
36.	Christoffereus Jeremy	SQC Service
37.	Febby Mayola	SQC Service
38.	Rizki Tri Septian	SQC Service
39.	Fachrizal Arifin	SQC Service
40.	Medi Alansyah	SQC Service
41.	Nurfadillah	SQC Service
42.	Hana Hijrahni	SQC Service



## BAB IV

### PELAKSANAAN OJT

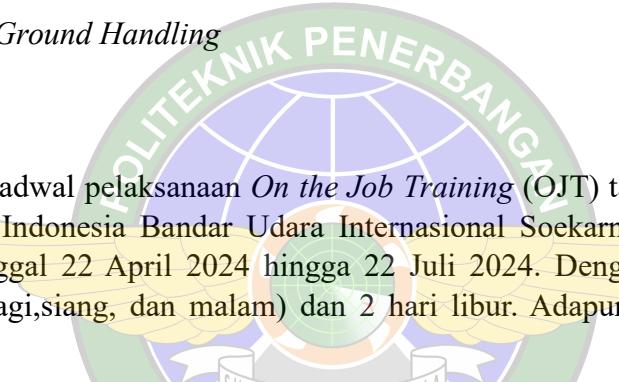
#### 4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan 7 Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Citilink Indonesia Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Berikut unit kerja yang kami dapatkan, meliputi:

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

#### 4.2 Jadwal

Jadwal pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) taruna/I MTU 7 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dilaksanakan dari tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024. Dengan pembagian 3 hari kerja (pagi,siang, dan malam) dan 2 hari libur. Adapun rincian jadwal duty



1	ANDI GUNAWAN (PNC)	ASSMAN	303081	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
2	FIRMAN HASING	RAZIENAH	9712141	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
3	ELIANITO K.B	RAZIENAH	9709111	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
4	GIA YETRI	RAZIENAH	9708141	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
5	HASNA AMATULLAH	RAZIENAH	9712146	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
6	VAKTIN RIHAMA DHANIA	RAZIENAH	9712178	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
7	CHRISTIAN RENALDI	RAZIENAH	9715623	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
8	Muhammad Dafta Taibah Sukma P	RAZIENAH	9715623	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
9	JOSEPH MAYNARD	RAZIENAH	9715623	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
10	EZZRA SALEM WIBHAWA	RAZIENAH	9715623	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P
11	GSICA LUTHFI NABILAH	RAZIENAH	9715623	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P	S	M	-	X	P

Gambar 4.1 Jadwal Duty Taruna OJT

taruna OJT sebagai berikut:

#### 4.3 Permasalahan

Semasa pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, penulis menghadapi beberapa permasalahan, salah satunya saat penulis ikut bertugas sebagai *Station Quality Control* sebagai berikut. Pada tanggal 25 Mei 2024, terdapat *flight* tujuan ke TKG dengan nomor penerbangan QG-994. Terdapat penumpang rombongan satu keluarga yang membawa anak-anak namun tidak mencantumkan identitas.

#### 4.4 Penyelesaian Masalah

Menindak lanjuti permasalahan yang ditemukan penulis ketika bertugas sebagai *Station Quality Control*. Perlu adanya penyelesaian masalah yang relevan memadukan landasan teori yang ada sehingga tercapainya upaya yang dikehendaki untuk memecahkan masalah yang ada. *Boarding Procedure* telah diatur dalam *Ground Operation Manual* (Planning & Indonesia, 2022). Dalam *Boarding Procedure* sudah terteta dengan jelas langkah-langkah yang perlu dilakukan petugas *gate* saat proses *boarding*, salah satunya yaitu staff

2. Passenger Boarding
  - a) Check that boarding facilities and gate monitors are displaying flight information.
  - b) Boarding gate staff should check the passenger identity card to match with Boarding Pass and passenger appearance.**
  - c) Elderly passenger and wheel chair passenger give first priority to boarding.
  - d) Collect the boarding pass and check the destination.
  - e) Sweeping cabin baggage if there is any exceeded size and weight.
  - f) Last call for missing passenger 10 minutes before STD.

Gambar 4. 2 *Boarding Procedure* dalam *Ground Operation Manual*

harus memeriksa identitas penumpang.

Identitas penumpang dapat berupa KTP, SIM, ataupun Pasport, namun apabila penumpang anak-anak kurang dari 17 tahun atau belum memiliki KTP dapat digantikan identitas lain berupa Kartu Keluarga. Walau hal ini sudah menjadi peraturan sejak lama, namun masih banyak penumpang yang membawa anak-anak tidak memperhatikan mengenai identitasnya.

Setelah penulis melakukan analisis masalah disertai dengan dasar regulasi yang ada, maka pemecahan masalah yang dapat dilakukan yaitu mengedukasi kembali kepada penumpang mengenai identitas yang harus dibawa saat akan terbang. Selain itu, petugas *gate* juga harus lebih tegas apabila ada penumpang yang tidak membawa identitas maka penumpang itu tidak diizinkan untuk memasuki pesawat. Hal ini dilakukan agar penumpang perlahan memahami bahwa salah satu syarat untuk melakukan perjalanan

menggunakan pesawat yaitu harus adanya identitas. Karena pada dasarnya terbang tanpa identitas yang jelas, sangat tidak diizinkan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan terhadap Bab IV**

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman lapangan selama bertugas pada tiap unit di maskapai tersebut. Dimana sebelumnya penulis hanya mendapatkan teori. Permasalahan yang ditemukan penulis pada tiap unit selama *On the Job Training* telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dari permasalahan tersebut, penulis dapat mengetahui solusi serta cara penyelesaian masalah yang ada, tentunya dengan bimbingan para senior di Bandar Udara.

##### **5.1.2 Kesimpulan terhadap pelaksanaan OJT secara keseluruhan**

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) merupakan bentuk penyelenggaran kegiatan pendidikan dan pelatihan dengan bekerja secara langsung, sistematik dan terarah dengan supervise yang berkompeten. Kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran sekaligus dapat memberikan pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Sehingga taruna/I dapat menerapkan ilmu yang telah diserap saat pendidikan untuk di praktikkan pada saat kegiatan tersebut dan mendapatkan gambaran saat saat di dunia kerja. Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dituntut untuk dapat berinteraksi dengan lingkungan baru yang mana bisa membuat taruna/i mampu berkoordinasi dalam bekerja dan menyelesaikan masalah kepada personil lainnya apabila adanya permasalahan.

Berlangsungnya kegiatan *On the Job Training* penulis sangat dibantu oleh para pihak PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dalam teori maupun praktek, seperti halnya menanggapi

pertanyaan penulis dan memberi penjelasan secara rinci, diizinkannya pengoperasian dilapangan dan memudahkan dalam pencarian data dan dokumentasi untuk laporan. Para Pegawai dan Staff sangat membantu untuk mengetahui dan mempelajari tentang *Flight Operation Officer*, Pasasi, dan *Groung Handling*.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran terhadap BAB IV

Dari permasalahan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk PT. Citilink Indonesia untuk meningkatkan operasional yang ada demi menunjang pelayanan yang prima terhadap penumpang jasa pengguna maskapai maupun bandar udara, namun tidak lupa berpatokan dengan regulasi yang telah diterbitkan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat menjadikan kesempurnaan untuk laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

### 5.2.2 Saran terhadap pelaksanaan OJT keseluruhan

Pelaksanaan *On the Job Training* program studi Manajemen Transportasi Udara tahun akademik 2023/2024 yang kedua kali ini sudah berjalan cukup baik dibandingkan pelaksanaan *on the job training* pertama beberapa waktu lalu. Namun dari penulis merasa waktu pelaksanaan OJT kedua kali ini terlalu lama dan terlalu mepet dengan agenda lain setelah OJT, seperti bimbingan tugas akhir pra-sidang. Selain itu, untuk pembagian tempat-tempat OJT juga terlalu banyak opsi, karena menurut penulis lokasi OJT masih bisa dikerucutkan lagi agar tidak terlalu banyak lokasi. Penulis menyarankan agar kedepannya bisa dipikirkan kembali mengenai waktu dan lokasi pelaksanaan OJT. Agar taruna/I bisa tetap focus pada agenda agenda selanjutnya setelah OJT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sari, N. (2019). *SKRIPSI O L E H: FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MEDAN AREA Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum FAKULTAS HUKUM. 96.*
- Syaukani, M. A., Tasran, C., & Pranita, D. (2017). Proses Pelaksanaan Sistem Pre-Booking Tiket Garuda Indonesia Travel Fair (Gatf) 10-12 Maret 2017 Di Jakarta Oleh Pt. Aero Globe Indonesia (Aerotavel) Gunung Sahari. *Journal of Indonesia Tourism and Policy Studies*, 2(2), 10–12. <https://doi.org/10.7454/jitps.v2i2.121>
- Politeknik Penerbangan Surabaya. (2021). *Buku Pedoman On the Job Training MTU*.
- Planning, O., & Indonesia, P. C. (2022). *Ground Operation Manual (GOM)*, Citilink Indonesia. 01.



## LAMPIRAN



Pengawasan proses *Loading – Unloading* Bagasi