

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



Disusun Oleh:

NUR SA'ID SIGIT PAMUNGKAS
NIT. 30621015

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

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



Disusun Oleh:

NUR SA'ID SIGIT PAMUNGKAS
NIT. 30621015

**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
Tanggal 22 April 2024 – 22 Juli 2024

Disusun Oleh:
NUR SA'ID SIGIT PAMUNGKAS
NIT. 30621015

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:

Dosen Pembimbing

Supervisor On The Job Training
(OJT) Station Quality Control



FAOYAN AGUS F, S.Pd.Ing., M.Pd
NIP. 19840819 201902 1 002



KHAEDIR PEBRIAN
NIK. 303302

Mengetahui
Ketua Program Studi
D3 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 PT Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan menyelesaikan Laporan *On The Job Training* (OJT) ini dengan sangat baik dan lancar sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* pada program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dengan diadakannya *On The Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang 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 praktik yang sesungguhnya, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan yang hanya bisa didapatkan dalam pengalaman saat praktik langsung.

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

1. Ibu Sadiyem dan Bapak Kadi Supriyanto, selaku kedua orang tua penulis 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 Dewa Kadek Rai, selaku Direktur Utama PT. Citilink Indonesia.
3. Bapak Ahmad Bahrawi S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.

4. Bapak Kadek Mega Hartawan, selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
5. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Bapak Faoyan Agus F, S.Pd.Ing., M.Pd, selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On The Job Training* (OJT).
7. Bapak Khaedir Pebrian, A.Md, selaku *supervisor On The Job Training* (OJT) PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar.
8. 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.
9. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
10. Kepada rekan-rekan satu tim yang saling mendukung, berbagi, suka dan duka selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT).
11. Kepada diri saya sendiri, Andira Jauhar Aldi yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan laporan ini, menjadi pembelajar dan tetap hidup untuk selalu berjuang dan tidak menyerah dalam hal apapun.

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.

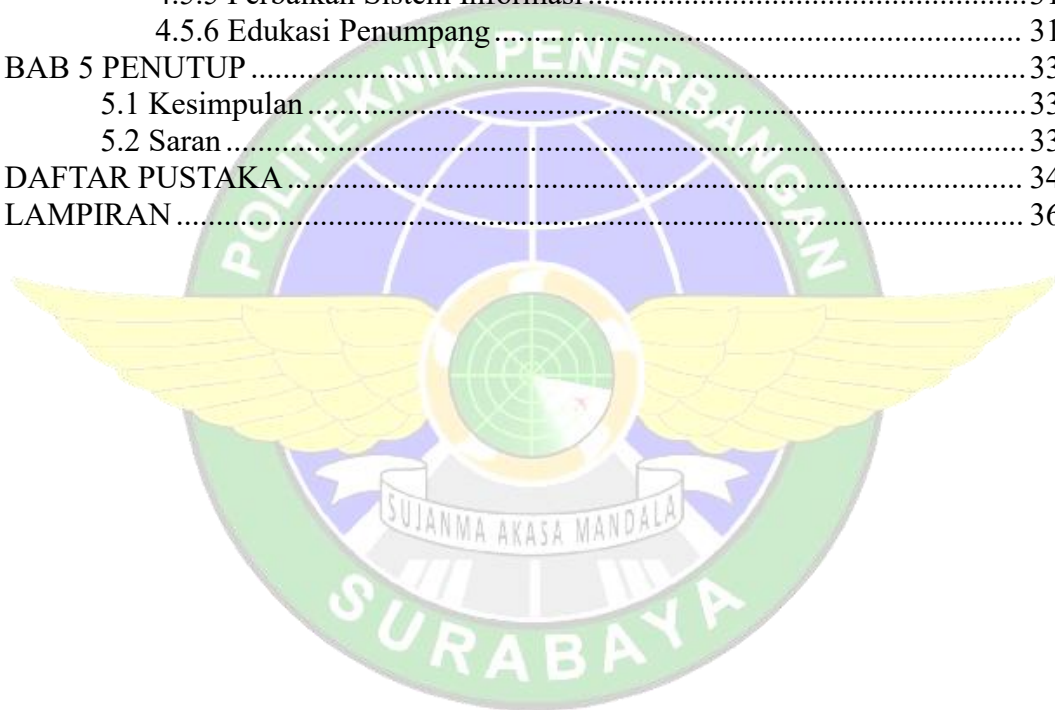
Badung, 20 Juli 2024

Nur Sa'id Sigit Pamungkas
NIT. 30621015

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	4
1.3.1 Bagi Kampus	4
1.3.2 Bagi Taruna	4
1.4 Manfaat Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT)	5
1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	5
1.5.1 Tempat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	5
1.5.2 Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	5
1.6 Jadwal Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT)	5
BAB 2 GAMBARAN UMUM LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	7
2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia	7
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	8
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia	10
2.4 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	12
2.4.1 Visi PT Citilink Indonesia	12
2.4.2 Misi PT Citilink Indonesia	12
2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT Citilink Indonesia	13
2.6 Makna Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia	14
2.7 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	15
2.8 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar	15
2.9 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar	16
2.9.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar	17
2.9.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia <i>Station</i> Denpasar	17
2.10 Jenis Armada yang Digunakan	18
BAB 3 LANDASAN TEORI	19
3.1 Bandar Udara	19
3.2 Maskapai Penerbangan	21
BAB 4 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	24
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	24
4.2 Jadwal dan Kegiatan	24

4.3 Unit Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	25
4.3.1 <i>Check In Counter</i>	25
4.3.1 <i>Customer Service</i>	26
4.3.2 <i>Gate (Boarding Gate)</i>	27
4.3.3 <i>Lost Luggage (Lost and Found)</i>	27
4.3.4 FLOP (Flight Operation)	29
4.4 Permasalahan	29
4.5 Penyelesaian Masalah	30
4.5.1 Identifikasi Masalah Utama	30
4.5.2 Evaluasi Informasi yang Diberikan	30
4.5.3 Komunikasi dengan Maskapai	31
4.5.4 Pengajuan Keluhan	31
4.5.5 Perbaikan Sistem Informasi	31
4.5.6 Edukasi Penumpang	31
BAB 5 PENUTUP	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Citilink	14
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	15
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Denpasar	16
Gambar 4.1 Jadwal dan Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT)	14



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	10
Tabel 2.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Tation Denpasar	17
Tabel 2.3 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Station Denpasar	17



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, di samping 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 di berbagai 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 praktik 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.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen pengguna jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan non komersil. Penerbangan komersil atau biasa disebut penerbangan niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunaannya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktivitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

Melalui OJT tersebut diharapkan para peserta didik dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On The Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manager yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

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

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

1. Undang-undang 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 6 adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan transportasi yang berdaya saing tinggi dan berketerampilan unggul dengan sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
2. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
3. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On The Job Training* (OJT);
4. Untuk melatih kerja sama taruna dengan personil lain, maupun pada unit-unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.
5. Mencetak taruna dengan kemampuan berkomunikasi pada materi maupun substansi keilmuan secara lisan dan tulisan melalui Laporan *On The Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir.

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 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 dengan mengamati secara langsung peranan teknologi yang diterapkan di lokasi *On The Job Training* (OJT).
4. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di lokasi *On The Job Training* (OJT).
5. Dapat berkerjasama dan berkoordinasi 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. Memahami dengan melihat secara langsung tentang penerapan ilmu yang didapat untuk kepentingan pekerjaan.
3. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
4. Memahami dengan melihat secara langsung penggunaan atau peranan fasilitas dan teknologi terapan di tempat *On The Job Training* (OJT).
5. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi terkait.

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 I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali pada PT. Citilink Indonesia. Berlokasi di..

1.5.2 Waktu Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan dalam kurun waktu tiga (tiga) bulan, terhitung sejak tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024.

1.6 Jadwal Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Jadwal kegiatan *On The Job Training (OJT)* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali pada PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terhitung mulai dari taruna mulai mencari tahu informasi tentang perusahaan tempat taruna akan melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)*. Setelah ditentukan oleh pihak kampus tentang perusahaan mana yang telah diinformasikan dan mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan *On The Job Training (OJT)* di perusahaan tersebut maka pihak program studi D-III Manajemen Transportasi Udara membuat surat pengantar *On The Job Training (OJT)* yang akan diberikan kepada koordinator masing-masing lokasi perusahaan, dalam hal ini PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* dilaksanakan dalam kurun waktu tiga (tiga) bulan, terhitung sejak tanggal 22 April 2024 hingga 22 Juli 2024. Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali pada beberapa unit, diantaranya:

- 1) *Check-in*
- 2) *Customer Service*
- 3) *Gate*
- 4) *Lost Luggage*
- 5) *FLOP (Flight Operation)*

3. Tahap Penulisan Laporan Kegiatan *On The Job Training (OJT)*

Penulisan laporan *On The Job Training (OJT)* dimulai pada tanggal 28 April 2024 hingga 22 Juli 2024. Penulisan dilakukan dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan *On The Job Training (OJT)* yang dituangkan secara sistematis dalam penulisan laporan ini.

BAB 2

GAMBARAN UMUM LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah PT Citilink Indonesia

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segmen *budget traveler*.

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

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC (*Airline Operator Certificate*) Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink Indonesia terdiri dari 98.65% Garuda Indonesia dan 1.35% Aerowisata.

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

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2024 Citilink telah

melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Kertajati, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, dan Australia.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience* (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Citilink Indonesia senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangan baik dari *pre-flight*, *in-flight* hingga *post-flight* dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah diterapkan oleh pemerintah untuk memastikan keseluruhan penerbangan dapat berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara internasional yang terletak dua sebelah selatan Pulau Bali, Indonesia. Secara administratif bandar udara ini terletak di Kecamatan Kuta, Badung, Bali berjarak sekitar 13 km dari Kota Denpasar. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional

Soekarno Hatta di Cengkareng serta berperan sebagai pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah dan timur.

Pada awalnya, Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (Departemen Pekerjaan Umum di era tersebut). Landasan pacu berupa *airstrip* sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di Desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan *airstrip* ini sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, bandara ini sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) atau *Royal Netherlands Indies Airways* mendarat secara rutin di *South Bali* atau Bali Selatan yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1942, *South Bali Airstrip* di bom oleh Tentara Jepang yang kemudian dikuasai untuk mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. *Airstrip* yang rusak akibat pengeboman kemudian diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan *Pear Still Plate* atau sistem plat baja. Lima tahun kemudian, 1942-1947, *airstrip* mengalami perubahan panjang landas pacu menjadi 1.2 kilometer dari yang awalnya hanya sepanjang 700 meter. Setelah Perang Dunia II, bandar udara ini mengalami perbaikan dan pengembangan. Pada tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan *transceiver* kode morse.

Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landasan pacu ke arah barat yang semula sepanjang 1.2 km menjadi 2.7 km dengan *overrun* 2×100 meter. Proyek yang berlangsung pada tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses reklamasi pantai sejauh 1.5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari-Tabanan. Seiring dengan selesainya *temporary* terminal dan

runway pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan nama dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (*Bali International Airport Ngurah Rai*) untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai yang merupakan seorang pahlawan nasional Bali yang gugur dalam perang melawan Belanda pada tahun 1946. Pada tahun 1963, bandar udara ini mengalami kerusakan akibat letusan Gunung Agung. Namun, perbaikan dilakukan dan bandar udara kembali beroperasi.

Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa katering, dan gedung serba guna.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah menerima berbagai penghargaan, termasuk dinobatkan sebagai Bandar Udara Terbaik di Dunia oleh *Airport Council Internasional* (ACI) pada tahun 2015. Hingga saat ini, bandar udara ini melayani penerbangan domestik dan internasional, serta menjadi pusat transportasi vital bagi Pulau Bali.

2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

Adapun data umum dari PT. Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Data	Informasi
------	-----------

Nama Perusahaan	PT.Citilink Indonesia
Didirikan	6 Januari 2009
Dasar Hukum Pendirian	PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC (<i>Airline Operator Certificate</i>) Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation

	"CTV" dan call sign "Supergreen".
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	Total armada pesawat tercatat sebanyak 60 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut: A330-900 NEO sebanyak 2 unit A330-200 NEO sebanyak 51 unit ATR 72-600 sebanyak 7 unit B737-500 Freighter sebanyak 1 unit
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Kertajati, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, dan Australia.

2.4 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

2.4.1 Visi PT Citilink Indonesia

“World class LCC (Low Cost Carrier) with sustained profitability most admired employer in Indonesia” yang artinya “Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.”

2.4.2 Misi PT Citilink Indonesia

“Improving the quality of people’s life by providing hassle-free air transportation with high reliability and international safety standart through the touch of Indonesian hospitality” yang berarti “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.”

2.5 Nilai dan Budaya Perusahaan PT Citilink Indonesia

Perusahaan mengadopsi beberapa prinsip dalam mengelola perusahaan, diantaranya sebagai berikut:

1. Nilai perusahaan BUMN secara umum yakni AKHLAK yang berarti:
 - 1) Amanah, yaitu perusahaan memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
 - 2) Kompeten, yakni perusahaan terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
 - 3) Harmonis, yaitu perusahaan saling peduli dan menghargai perbedaan.
 - 4) Loyal, yaitu perusahaan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
 - 5) Adaptif, yaitu perusahaan terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
 - 6) Kolaboratif, yaitu perusahaan membangun kerjasama yang strategis.
2. Adapun nilai-nilai perusahaan PT Citilink Indonesia adalah “*Simple – Prompt – Polite*” yang artinya “Sederhana – Ringkas – Sopan.”
 - 1) *Simple* atau sederhana, yaitu PT Citilink Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perusahaan (Inovatif-Adaptif-Mudah).
 - 2) *Prompt*, yaitu menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas (Proaktif-Integritas-Solusi) dengan penyesuaian Adaptif, Amanah, dan Kompeten.
 - 3) *Polite*, yaitu menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang

terbaik (Menghargai-Empati-Semangat memberikan yang terbaik) dengan penyesuaian yang Harmonis, Loyal, dan Kompeten.

3. *The 3 Pillars*

- 1) *Solution Minded*
- 2) *Customer Oriented*
- 3) *Teamwork*
- 4) *Skilled/Well-Trained*

The most Hassle-Free Airline (for) our Customer:

- 1) *Customer Delight*
- 2) *Most Admirer Company*
- 3) *Highly Engaged Supergreener's*

2.6 **Makna Logo Perusahaan PT Citilink Indonesia**

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau seperti pada gambar 2.2 berikut ini.



Gambar 2.1 Logo Citilink

Sumber: Citilink 2021 Annual Report

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 profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan

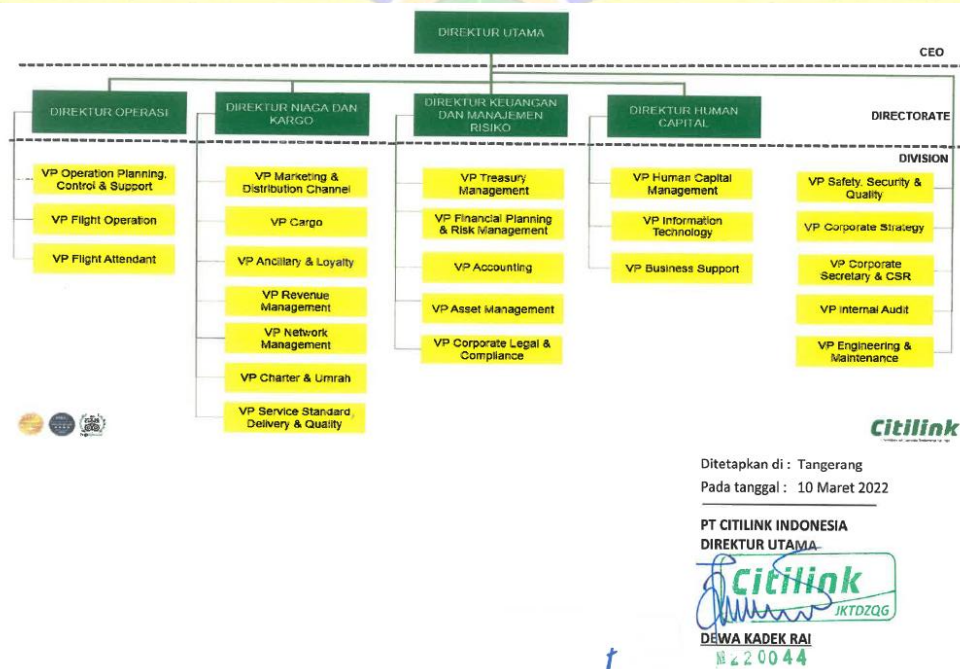
selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

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.

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.

2.7 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia



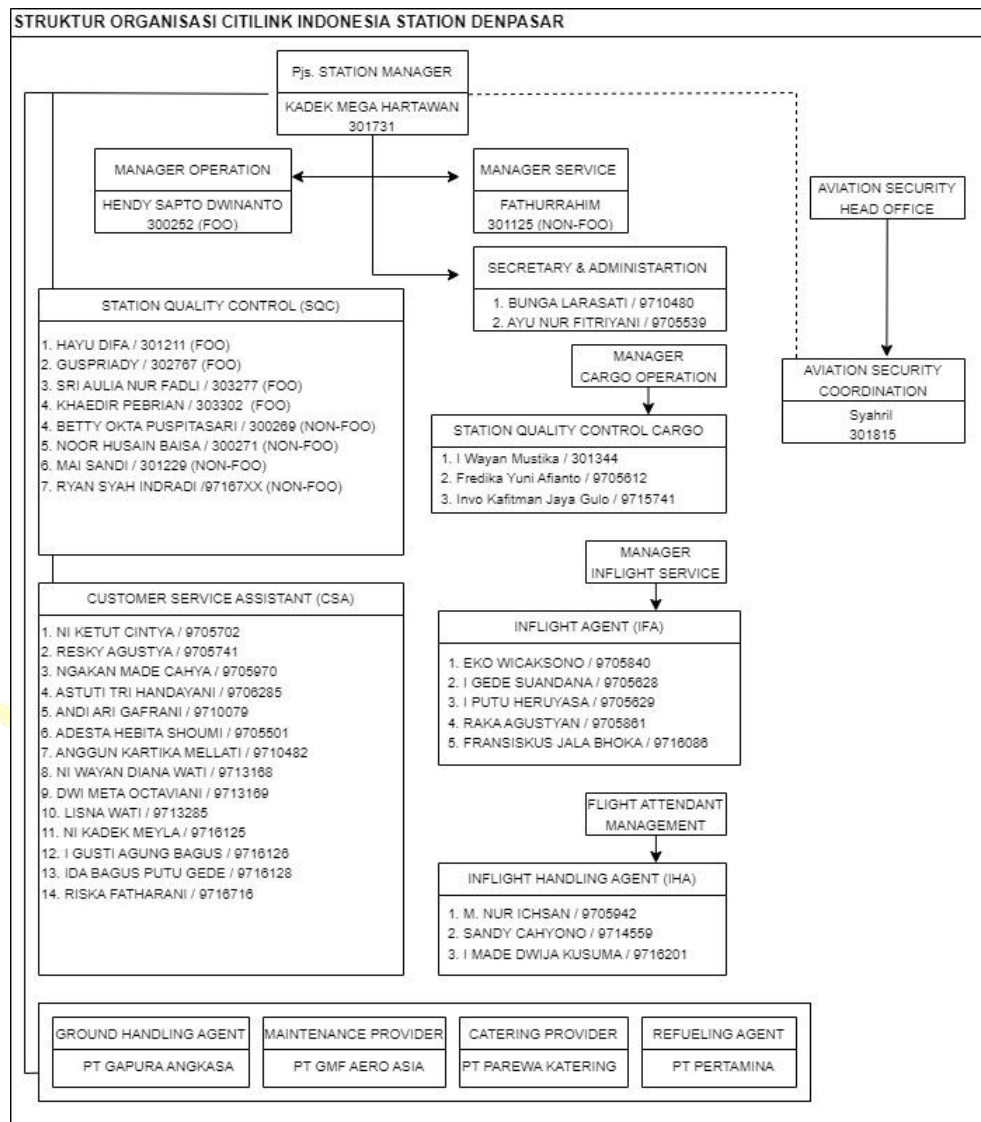
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

Sumber: Citilink *Operation Manual Part-A*, (PT Citilink Indonesia, 2022)

2.8 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Jumlah pegawai PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar berjumlah 43

Pegawai dengan struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Sumber: Olahan Penulis, 2024

2.9 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 jadwal penerbangan Citilink Indonesia *station* Denpasar:

2.9.1 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Tabel 2.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Tation Denpasar

Sumber: Olahan Penulis, 2024

No	Arrival From	Flight Number	STA (UTC)	STA (WITA)
1.	UPG	QG-383	22:50	06:50
2.	CGK	QG-680	00:05	08:05
3.	BPN	QG-444	01:55	09:55
4.	CGK	QG-682	02:55	10:55
5.	PER	QG-555	03:30	11:30
6.	LOP	QG-1671	03:35	13:45
7.	SUB	QG-698	03:35	13:45
8.	DIL	QG-501	06:10	14:10
9.	CGK	QG-686	06:35	14:35
10.	SUB	QG-668	07:20	15:20
11.	LOP	QG-1673	08:35	16:35
12.	KJT	QG-825	10:10	18:10
13.	CGK	QG-688	10:30	18:30
14.	HLP	QG-194	11:45	19:45
15.	CGK	QG-684	02:00	22:00
16.	CGK	QG-660	02:05	22:05
17.	SUB	QG-662	02:55	22:55
18.	SUB	QG-694	03:25	23:25
19.	CGK	QG-666	03:30	23:30

2.9.2 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia *Station* Denpasar

Tabel 2.3 Jadwal Kedatangan Citilink Indonesia Station Denpasar

Sumber: Olahan Penulis, 2024

No	Departure To	Flight Number	STD (UTC)	STD (WITA)
1.	SUB	QG-661	23:05	07:05
2.	CGK	QG-663	23:30	07:30
3.	DIL	QG-500	01:30	09:30

4.	BPN	QG-445	02:45	10:45
5.	KJT	QG-822	03:35	11:35
6.	LOP	QG-1672	03:35	11:35
7.	CGK	QG-667	04:15	12:15
8.	LOP	QG-1670	06:25	14:25
9.	SUB	QG-699	06:30	14:30
10.	CGK	QG-685	06:50	14:50
11.	CGK	QG-683	07:35	15:35
12.	HLP	QG-195	08:00	16:00
13.	CGK	QG-693	08:50	16:50
14.	SUB	QG-669	09:15	17:15
15.	CGK	QG-687	11:05	19:05
16.	HLP	QG-197	11:15	19:15
17.	UPG	QG-342	13:00	21:00
19.	SUB	QG-695	13:15	21:15
20.	CGK	QG-691	13:40	21:40
21.	PER	QG-554	15:00	23:00
22.	CGK	QG-689	15:25	23:25

2.10 Jenis Armada yang Digunakan

Jenis armada yang digunakan PT Citilink Indonesia, antara lain:

1. A330-900 NEO : 2 Unit
2. A320-200 NEO : 51 Unit
3. ATR 72-600 : 7 Unit
4. Freighter B737-500 : 1 Unit

Adapun jenis armada yang digunakan pada PT Citilink Indonesia *station* Denpasar merupakan armada pesawat berjenis Airbus 320, dan ATR-72. Jumlah armada Airbus A320 yang beroperasi berjumlah 12 pesawat.

BAB 3

LANDASAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar udara menurut UU No. 1 Tahun 2009 pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 33 adalah Kawasan di daratan 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 intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara menurut *Annex 14* dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Sedangkan Bandar Udara menurut (*G&G Meriem Company (1959)*) Bandar Udara atau bandara memiliki pengertian yang berasal dari kata “bandar” (tempat berlabuh) dan “udara”. Bandar Udara diartikan sebagai “suatu tempat di darat atau di air di mana pesawat udara dapat mendarat untuk menurunkan atau mengangkut penumpang dan barang, mengadakan perbaikan atau mengisi bahan bakar.

Menurut Keputusan Menteri Pehubungan Nomor KM Nomor 36 tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara dibagi menjadi dua sisi, yaitu sisi udara dan sisi darat. Fasilitas sisi udara berupa *apron*, *runway strip*, *parking stand*, landas pacu (*runway*), *stopway*, *clearway*, *taxiway*, marka dan rambu, dan taman meteo. Sedangkan untuk sisi darat. Sedangkan sisi darat berupa bangunan terminal kargo, menara pengatur lalu lintas penerbangan, bangunan operasional penerbangan, *access road*, parkir kendaraan bermotor, dan lain sebagainya. Salah satu bangunan di sisi darat yang mengatur perihal penumpang adalah terminal penumpang.

Menurut Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan adalah salah satu sistem ditransportasi udara yang memiliki fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan maupun menurunkan penumpang dan barang hingga tiba di tujuan akhir dari suatu perjalanan, terminal juga dapat dijadikan sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian *system* arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang.

Sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pemberhentian sementara (*transit*) maka di dalam terminal akan terjadi perpindahan penumpang atau barang dari satu jenis angkutan ke jenis moda angkutan yang lainnya, sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Berdasarkan tuntutan tersebut maka suatu terminal harus mampu menampung, menata dan mengendalikan serta melayani semua kegiatan yang terjadi akibat adanya perpindahan kendaraan penumpang maupun barang sehingga semua kegiatan yang ada pada terminal dapat berjalan lancar, tertib, teratur, aman, dan nyaman.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan bahwasannya terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang membeli tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan. Bangunan yang menyediakan akses ke pesawat (melalui gerbang) disebut "*concourse*"

Tetapi, sebutan "*terminal*" dan "*concourse*" kadang-kadang digunakan berganti-ganti, tergantung konfigurasi bandara. Bandara kecil memiliki sebuah terminal sementara bandara besar memiliki beberapa terminal dan/atau *concourse*. Di bandara kecil, bangunan terminal tunggal melayani semua fungsi sebuah terminal dan *concourse*. Beberapa bandara besar memiliki terminal yang terhubung

dengan banyak concourse melalui jalan setapak, jembatan layang, atau terowongan bawah tanah

3.2 Maskapai Penerbangan

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu rute, maupun kota – kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa. Sedangkan menurut Widadi Suwarno, berpendapat bahwa maskapai penerbangan atau airline adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman dan benda pos dengan pesawat udara.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan pasal 1 ayat 25 pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan atau usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga. Pengangkut pada pengangkutan udara adalah perusahaan atau maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran.

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka memiliki armada pesawat terbang serta tim profesional di bidangnya masing-masing, seperti pilot, pramugari, ground handling staff, dan manajemen penerbangan. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda "maatschappij" yang berarti "perusahaan". Untuk menjadi maskapai penerbangan, perusahaan harus memiliki legalitas yang lengkap, memiliki izin dan sertifikasi yang sesuai, serta memiliki armada pesawat yang cukup. Mereka juga harus memenuhi syarat-syarat operasional yang ketat, seperti pemenuhan peraturan penerbangan dan aturan keamanan udara. Dalam perjanjian pengangkutan udara, maskapai

penerbangan berhak menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang dan berkewajiban untuk mengantarkan penumpang dengan selamat hingga tempat tujuan.

Dalam beberapa negara, maskapai penerbangan nasional dibentuk oleh pemerintah sebagai wujud pemenuhan perhubungan negara. Mereka biasanya memiliki fungsi sebagai flag carrier, yang berarti menjadi maskapai utama yang mewakili negara dalam penerbangan internasional. Contoh maskapai penerbangan nasional di Indonesia adalah Citilink Indonesia, yang didirikan pada 6 Januari 2009 di Jakarta.





BAB 4

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT), Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa tempat di wilayah kerja PT Citilink Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali. Berikut merupakan wilayah kerja atau ruang lingkup yang meliputi:

1. Check-in Counter
2. *Customer Service*
3. Gate (*Boarding Gate*)
4. Lost Luggage (*Lost and Found*)
5. FLOP (*Flight Operation*)

4.2 Jadwal dan Kegiatan

			OJT (ON THE JOB TRAINING)																																								
			Period: 22 April - 22 Juli														MEI																										
No.	Nama		22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	P	S	L	TM							
			Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S											
			A																																								
1	Andira Jauhar Aldi		P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20							
2	Ghaissandra April K		P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20							
3	Eja Tio Saputra		P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20							
4	Nur Sa'id Sigit P		P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	10	20							
			B																																								
1	Wahyu Adji Permana		S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20							
2	Varissa Rizqina N S		S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20							
3	Muhammad Syukron S		S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	10	10	10	20							
			C																																								
1	Sweetly Jamine P P		L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20							
2	Muhammad Rafi Ade P P		L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20							
3	Muhammad Rafi Annahi M		L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20							
4	Rio Osama Al Falakhi		L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	10	10	10	20							
			OJT (ON THE JOB TRAINING)																												KETERANGAN												
			Period: 22 April - 22 Juli														Juni																										
No.	Nama		22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	P	S	L	TM						
			R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J										
			A																																								
1	Andira Jauhar Aldi		S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	10	11	10	21						
2	Ghaissandra April K		S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	10	11	10	21						
3	Eja Tio Saputra		S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	10	11	10	21						
4	Nur Sa'id Sigit P		S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	10	11	10	21						
			B																																								
1	Wahyu Adji Permana		P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	11	10	10	21						
2	Varissa Rizqina N S		P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	11	10	10	21						
3	Muhammad Syukron S		P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	11	10	10	21						
			C																																								
1	Sweetly Jamine P P		L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	10	10	11	20						
2	Muhammad Rafi Ade P P		L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	10	10	11	20						
3	Muhammad Rafi Annahi M		L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	10	10	11	20						
4	Rio Osama Al Falakhi		L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	10	10	11	20						
			OJT (ON THE JOB TRAINING)																												KETERANGAN												
			Period: 22 April - 22 Juli														JULI																										
No.	Nama		22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	P	S	L	TM					
			Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn	S	R	K	J	Sb	M	Sn										
			A																																								
1	Andira Jauhar Aldi		S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21						
2	Ghaissandra April K		S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21						
3	Eja Tio Saputra		S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21						
4	Nur Sa'id Sigit P		S	P	P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	12	9	10	21						
			B																																								
1	Wahyu Adji Permana		P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21						
2	Varissa Rizqina N S		P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21						
3	Muhammad Syukron S		P	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	11	10	10	21						
			C																																								
1	Sweetly Jamine P P		L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20						
2	Muhammad Rafi Ade P P		L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20						
3	Muhammad Rafi Annahi M		L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20						
4	Rio Osama Al Falakhi		L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	P	P	S	S	L	L	10	10	11	20						

4.3 Unit Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

4.3.1 *Check In Counter*

Check in counter merupakan tempat di mana penumpang akan penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pemeriksaan dan pengidentifikasian dokumen perjalanan serta identitas penumpang seperti ktp dan paspor untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk di dalam pesawat dan memperbarui informasi perjalanan mereka, permintaan khusus penumpang (*wheel chair, special meal, dsb*) serta proses pelaporan bagasi tercatat untuk dikumpulkan/dimuat ke dalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (*loading baggage*). Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label kepemilikan pada bagasi tercatat milik penumpang beserta label *doorside, fragile*, maupun *transit* sesuai kebutuhan. Ketika berat bagasi tercatat penumpang melampaui berat *free baggage allowance* (20 kg untuk pesawat airbus dan boeing, 10 kg untuk pesawat ATR), maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tergantung rute sesuai kebijakan maskapai. Sedangkan untuk bagasi yang dibawa ke dalam kabin atau *cabin baggage* tidak boleh melebihi ketentuan berat 7 kg dan dimensi yang ditentukan, telah disediakan juga alat *baggage test unit* (BTU) untuk mengukur berat dan dimensi *cabin baggage* pada area *check in counter*.

Jika penumpang memiliki barang bawaan yang termasuk dalam kategori berbahaya (*dangerous goods*), penumpang harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk diperiksa apakah boleh dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

Ada juga Sistem *Check In* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah *Self Check In*. *Self Check In* merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Sistem ini bersifat *online* atau

dalam jaringan berbasis *website*, dimana dalam proses pengoperasiannya dapat menggunakan menggunakan komputer maupun *smartphone*, koneksi internet, dan tenaga listrik sehingga ketika mencapai *check in counter* penumpang hanya melakukan drop bagasi. Ada pula sistem *self check in* yang dilakukan secara *on site* menggunakan mesin *self check in* yang dapat mencetak *boarding pass*. Namun *self check in* secara *on site* hanya diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi yang akan dititipkan atau bagasi tercatat.

4.3.1 Customer Service

Petugas *customer service* atau pelayanan konsumen dapat menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. 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.

Petugas *customer service* juga melayani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very- Very Important Person*). Petugas juga harus cerdas dalam merumuskan masalah, menangani dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika sewaktu-waktu pelanggan melaporkan permasalahannya terkait dengan penerbangan seperti melakukan reservasi tiket, memesan tiket secara langsung (*go show*), membatalkan penerbangannya (*cancel*), perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*), melakukan penggantian biaya pengembalian uang (*refund*), meminta akomodasi saat terjadi misconnecting flight atau dampak lainnya yang disebabkan karena operasional penerbangan, memberikan saran terbaik, dan lain sebagainya.

4.3.2 Gate (Boarding Gate)

Proses yang dilakukan saat berada di *gate* adalah *boarding*. Oleh karena itu, penumpang akan menjalani serangkaian prosedur yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Proses di *gate* juga merupakan waktu yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Petugas di *gate* akan memverifikasi *boarding pass* penumpang dan identitas diri yang akan di *input* ke dalam sistem untuk kemudian dicocokkan dengan jumlah penumpang yang telah melewati proses *check-in* sebelum mereka akhirnya diizinkan untuk naik ke pesawat. Petugas di *gate* juga berperan dalam melakukan *sweeping* pada *cabin baggage* yang melebihi ketentuan dimensi dan berat 7 kg yang dibuktikan dengan alat *baggage test unit* sehingga harus dibagikan. Kemudian memberi label *late baggage*, dan mengantarnya ke petugas *ramp* untuk di *loading* ke kompartemen pesawat, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih optimal serta efisiensi penggunaan ruang dan kapasitas pada *cabin head rack*.

Petugas di *gate* akan melayani *special pax* seperti mengantar jempuit penumpang dengan *wheel chair* dari dan ke pesawat, mengantar *unaccompanied minor* atau anak-anak yang bepergian tanpa didampingi orang dewasa dari turun pesawat hingga bertemu penjemputnya.

4.3.3 Lost Luggage (Lost and Found)

Lost luggage merupakan unit yang beroperasi di terminal kedatangan penumpang yang dikhususkan untuk menangani proses pengambilan bagasi tercatat. Pada unit *lost and found* di bandara, staf dan petugasnya bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi tercatat yang dititipkan kepada pihak maskapai, seperti kehilangan, kerusakan, tertukar, maupun tertinggal di bandara berangkat. 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. Prosedur *tracing* atau upaya pencarian bagasi yang dilaporkan dilakukan dengan cara penumpang mendatangi kantor *baggage service*, kemudian mengisi *Property Irregularity Report (PIR)*.

Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan meminta kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, kemudian mencoba menemukan barang yang hilang dengan *tracing* atau 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 permasalahan mengenai barang bagasi mereka dengan semudah mungkin. Saat pesawat *landing* dan penumpang turun dari pesawat, akan dilakukan proses *unloading* bagasi dari kompartemen pesawat oleh petugas *ramp* untuk kemudian satu-persatu bagasi tersebut diletakkan ke *conveyor belt* pada terminal kedatangan.

Petugas *lost and found* akan *standby* di sekitar *conveyor belt* untuk memeriksa apakah *baggage claim tag* yang dibawa penumpang sudah sesuai dengan *baggage tag label* yang terdapat pada bagasi tercatat yang diambil penumpang untuk meminimalisir bagasi yang tertukar. Selain itu petugas juga harus mengisi *first baggage-last baggage performance report* yang merupakan laporan informasi kesesuaian performa layanan *delivery baggage* sesuai dengan ketentuan waktu *delivery* yang berlaku di setiap bandara sehingga yang harus disusun tiap pesawat *landing* setiap harinya.

4.3.4 FLOP (Flight Operation)

Ruang flop atau *flight operatios* merupakan pusat dari operasi penerbangan dimana ruang ini menjadi tempat personil FOO untuk mengatur jadwal *slot* penerbangan serta mengurus pemberkasan atau dokumen yang diperlukan dalam kelancaran pelaksanaan penerbangan. 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* umumnya 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 memperisapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet*, *Flight Plan*, dsb.). Sebelum melaksanakan penerbangan, terdapat beberapa dokumen yang harus dipersiapkan antara lain: *Flight Document* berupa *flight plan*, NOTAM, *flight clearance*, MEL, *weather report*, NOTOC, *Flight Approval*, *General declaration/gendec* atau *manifest*; dan *route manual* berupa *aerodrome information*, *regulation book*, dan *route facility chart*.

Namun, petugas *Flight Operation* PT Citilink Indonesia Station Denpasar

hanya menangani *Flight Planning* dan juga *weather*. Sedangkan untuk pengisian *loadsheets* menjadi tanggung jawab pihak PT GAPURA. Serta dalam hal *briefing* dengan para pilot pada saat *pre-flight*, FOO di Citilink Station Denpasar hanya memberikan *briefing* kepada pilot dengan pesawat dengan tipe ATR. Untuk pesawat Airbus ditangani oleh pihak dari PT GAPURA.

4.4 Permasalahan

Selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di lima unit di atas (*Check-in Counter*, *Customer Service*, *Gate*, *Lost Luggage*, dan FLOP (*Flight*

Operation) di PT Citilink Indonesia *Station* Denpasar yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional. *On The Job Training* (OJT) berlangsung selama kurang lebih 3 bulan, terhitung mulai 22 April hingga 22 Juli 2024 terdapat permasalahan yang penulis temukan.

Terdapat penumpang yang memiliki penerbangan internasional dengan tujuan Singapura. Penumpang tersebut membeli tiket dengan rute penerbangan Bali – Jakarta – Singapura, hal tersebut membuat penumpang diharuskan transit ke Bandara Internasional Soekarno Hatta Jakarta sebelum melanjutkan ke Singapura. Penumpang tersebut membeli tiket melalui aplikasi pihak ketiga sehingga mendapatkan informasi bahwa *free baggage* sebesar 20 Kg. Penumpang tersebut tidak mengetahui jika *free baggage* tersebut hanya untuk tujuan ke Jakarta saja sedangkan untuk penerbangan internasional ke Singapura tidak mendapatkan *free baggage*. Sehingga penumpang tersebut ketika hendak *check in baggage* tidak mengetahui jika dikenakan *charge* untuk penerbangan ke Singapura. Penumpang tersebut tidak terima sehingga berdebat dengan petugas *check in counter*, hingga penumpang itu mengalah dan membayar *charge* tersebut.

4.5 Penyelesaian Masalah

4.5.1 Identifikasi Masalah Utama

Masalah utama yang dihadapi oleh penumpang adalah kurangnya informasi mengenai kebijakan bagasi untuk penerbangan internasional. Penumpang tidak menyadari bahwa *free baggage* yang diberikan hanya berlaku untuk penerbangan domestik (Bali-Jakarta) dan bukan untuk penerbangan internasional (Jakarta-Singapura).

4.5.2 Evaluasi Informasi yang Diberikan

Penting untuk mengevaluasi informasi yang diberikan oleh aplikasi pihak ketiga saat pembelian tiket. Aplikasi tersebut seharusnya memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan bagasi untuk setiap segmen penerbangan.

4.5.3 Komunikasi dengan Maskapai

Penumpang dapat menghubungi layanan pelanggan Citilink untuk klarifikasi lebih lanjut mengenai kebijakan bagasi dan menjelaskan situasi yang dihadapinya. Penumpang juga dapat meminta kompensasi jika merasa informasi yang diberikan tidak jelas atau menyesatkan.

4.5.4 Pengajuan Keluhan

Penumpang dapat mengajukan keluhan resmi kepada pihak maskapai atau aplikasi pihak ketiga yang digunakan untuk membeli tiket. Dalam keluhan tersebut, penumpang harus menyertakan detail penerbangan, informasi tiket, dan deskripsi situasi yang dihadapi.

4.5.5 Perbaikan Sistem Informasi

Maskapai dan aplikasi pihak ketiga harus memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan bagasi disampaikan dengan jelas kepada penumpang. Mereka bisa memperbaiki sistem mereka dengan memberikan detail yang lebih spesifik mengenai kebijakan bagasi untuk setiap segmen penerbangan, baik domestik maupun internasional.

4.5.6 Edukasi Penumpang

Penumpang harus lebih proaktif dalam mencari informasi sebelum melakukan perjalanan. Mereka dapat membaca syarat dan ketentuan yang berlaku, mengunjungi situs web resmi maskapai, atau menghubungi layanan pelanggan untuk memastikan mereka memahami kebijakan yang berlaku.



BAB 5

PENUTUP

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 - Aerodromes - 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.
- Menteri Perhubungan. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 21 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya. In Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 32 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (pp. 1–24).
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1999). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara (Issue 2017).
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. Standar Nasional Pendidikan, 37.

Presiden Republik Indonesia. (2003). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL

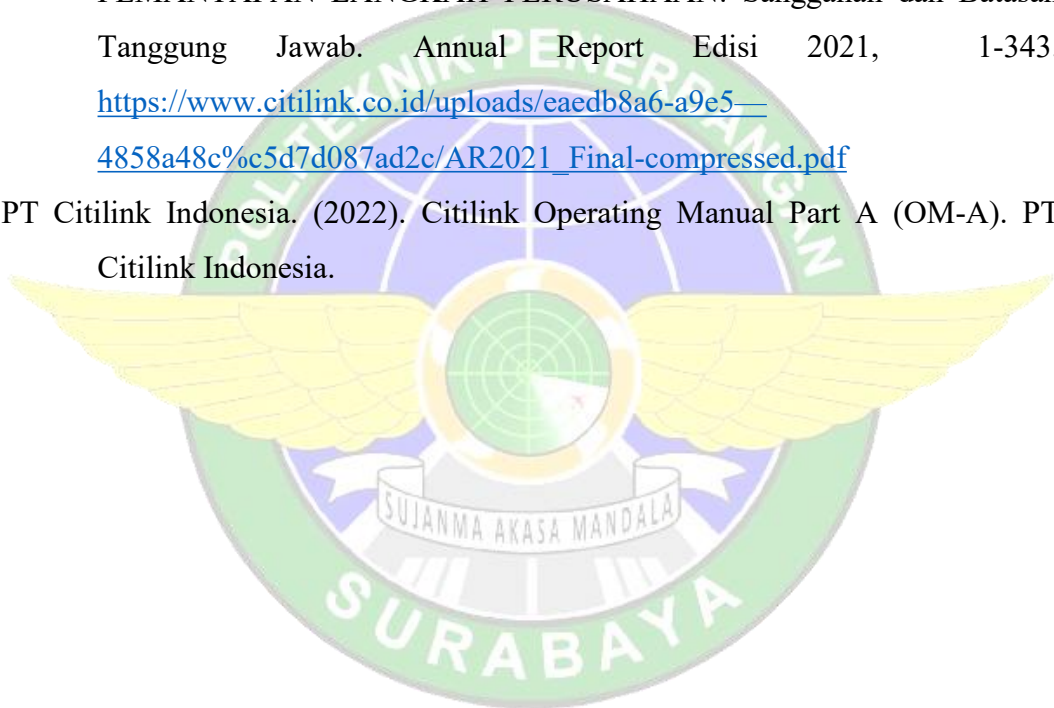
Presiden Republik Indonesia. (2009). UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Vol. 2, Issue 5, p. 255).

Presiden Republik Indonesia. UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI.

PT Citilink Indonesia. (2021). STEADYING THE SHIP: MODERN AIRLINE PEMANTAPAN LANGKAH PERUSAHAAN: Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab. Annual Report Edisi 2021, 1-343.

https://www.citilink.co.id/uploads/eaedb8a6-a9e5-4858a48c%c5d7d087ad2c/AR2021_Final-compressed.pdf

PT Citilink Indonesia. (2022). Citilink Operating Manual Part A (OM-A). PT Citilink Indonesia.



LAMPIRAN

