LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Disusun oleh :

RATNA NINGSIH DWI ANGGRAINI
NIT 30621016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA ANGKATAN VII
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Disusun oleh :

RATNA NINGSIH DWI ANGGRAINI
NIT 30621016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA ANGKATAN VII
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

Ratna Ningsih Dwi Anggraini

NIT. 30621016

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat penilaian On The Job Training

Disetujui oleh :

Supervisor/OJT	Dosen Pembimbing
IFFA QONITA	MAULANA ANIFA SILVIA, SE, MM
NIP. 303271	NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,

Kepala Program Studi
Manajemen Transportasi Udara

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

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji dan syukur terhadap kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa atas berkat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan *On The Job Training* (OJT) tepat waktu. Dari hasil yang telah dicapai penulis selama melaksanakan OJT di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya selama kurang lebih 3 bulan terhitung dari tanggal 22 April sampai 22 Juli 2024, penulis mendapatkan banyak pengetahuan serta pengalaman baru di dunia manajemen kebandarudaraan.

Selama proses penyusunan laporan OJT penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik material, materi dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua yang memberikan dukungan doa, moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan OJT.
3. Bapak Isfandi Ibrahim selaku Station Manager Citilink Surabaya, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan On the Job Training (OJT).
4. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku direktur Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membantu terlaksanakannya On the Job Training (OJT).
5. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya yang juga telah memberikan pengerahan kepada taruna/i sebelum berangkat On the Job Training (OJT).
6. Kakak Iffa Qonita dan Mas M. Arief Wiranto, selaku Supervisor On The Job Training (OJT) kami di bandar udara Internasional Juanda Surabaya
7. Semua pegawai termasuk *Customer Service Assistant* (*CSA*), *Station Quality Control* (*SQC*), *Service Manager, Operation Manager, dan Station Manager* yang telah membantu dalam hal pembelajaran di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
8. Serta Stefanny Junita Ekachandra, Zellyn Safara, Isla Nur Audy, Silvia Sri Windarti, Venofa Lisma, Fikri Amal Jaehar, Devin Raharjo, Haris Kristanto,

dan Donny Asyari selaku teman-teman OJT yang telah memberikan bantuan selama penyusunan laporan OJT.

Penulis menyadari dengan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Maka penulisan hasil Laporan Kegiatan *On the Job Training* ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan menambah pengetahuan untuk penyempurnaan penulis pada laporan ini.

Surabaya, 23 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

_Toc171532079

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Maksud dan Manfaat **1**
BAB II PROFIL LOKASI OJT **5**
2.1 Sejarah Singkat **5**
2.1.1 PT. Citilink Indonesia 5
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda 6
2.2 Data Umum **8**
2.2.1 Visi 8
2.2.2 Misi 8
2.2.3 Logo Citilink 8
2.2.4 Armada dan Wilayah Operasional 9
2.3 Struktur Organisasi **10**
BAB III TINJAUAN TEORI **12**
3.1 Ground Handling **12**
3.3 FOO (Flight Operation Officer) **14**
3.4 Reservasi **14**
3.5 Ticketing **15**
3.6 Check-in **16**
3.7 Boarding Gate **17**
3.8 Kategori Penumpang **17**
3.9 Standarisasi FOO **18**
BAB IV **21**
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training **21**
3.1.1 Unit Wilayah Kerja 21
3.2 Jadwal Pelaksanaan **23**
3.3 Permasalahan **24**

3.4 Penyelesaian Masalah **25**
BAB V PENUTUP **27**
5. 1 Kesimpulan **27**
5.1.1 Kesimpulan terhadap Bab IV 27
5.2.2 Kesimpulan terhadap OJT Secara Keseluruhan 27
5.3 Saran **27**
DAFTAR PUSTAKA **29**
LAMPIRAN **30**

POLITEKNIK PENERBANGAN
SUJANMA AKASA MANDALA
SURABAYA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara Internasional Juanda T1.....7
Gambar 2. 2 Overview bandara Internasional Juanda 8
Gambar 2. 3 Logo Citilinks.....9
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT Citilink indonesia 10
Gambar 2. 5 PT. CITILINK INDONESIA STRUKTUR ORGANISASI STATION CLASS – A SURABAYA 11

POLITEKNIK PENERBANGAN
SUJANMA AKASA MANDALA
SURABAYA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jumlah Pesawat Citilink Indonesia.....10

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan On The Job Training

On the Job Training (OJT) adalah suatu bentuk pendidikan dengan cara memberikan pengalaman belajar bagi taruna untuk berpartisipasi dengan tugas langsung di Lembaga BUMN dan Instansi Pemerintahan. OJT memberi kesempatan kepada taruna untuk mengabdikan ilmu – ilmu yang telah diperoleh di kampus. OJT merupakan wujud relevansi antara teori yang didapat selama di perkuliahan dengan praktek yang ditemui baik dalam dunia usaha swasta maupun pemerintah. OJT juga merupakan pengenalan awal bagi taruna terhadap lingkungan kerja yang nantinya harus diterima dan dijalani serta berguna untuk menambah wawasan diluar kampus pendidikan, dengan demikian setiap taruna diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan dunia kerja nantinya.

Pelaksanaan On The Job Training merupakan kewajiban bagi para Taruna/I sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor PK.09/BPSDM – 2016 tentang Kurikulum Program Pendidikan dan Pelatihan Pembentukan di Bidang Penerbangan. Pada KP 22 tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 tentang Standar Kompetensi dan Politeknik Penerbangan Surabaya wajib menyiapkan kurikulum dan silabus yang mengacu pada standar kompetensi tersebut.

Pada *On The Job Training* (OJT) yang dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang mana telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya (POLTEKBANG). Pelaksanaan On The Job Training (OJT) II ini mencakup kegiatan Pasasi, *FOO*, dan *Ground Handling*. *On The Job Traning* II ini juga merupakan syarat kelulusan semester VI.

Dengan demikian OJT sangat diperlukan agar setelah menyelesaikan masa pendidikan, taruna memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam

melaksanakan tugasnya. OJT ini juga digunakan sebagai tolak ukur akan kemampuan dari tiap-tiap taruna, mampu atau tidaknya taruna tersebut mengaplikasikan semua teori yang di dapat untuk diterapkan.

1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan OJT

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

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

Manfaat dari OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi / subtansi keilmuan secara lisan dan tulisan.

BAB II
PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT. Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwith yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium.

Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan. PT Citilink Indonesia berdiri berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di Jakarta dengan notaris Arikanti Natakusumah, S.H yang kemudian disahkan dalam surat keputusan nomor AHU-1455AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

PT Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan pada tahun 2009 sebagai Unit Bisnis Strategis dan menjadi salah satu opsi maskapai penerbangan bertarif rendah (LCC) di Indonesia. Setelah memperoleh AOC (Air Operator Certificate) pada tanggal 30 Juli 2012, maskapai Citilink resmi beroperasi sebagai entitas bisnis terpisah dari Garuda Indonesia. 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% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik PT Aero Wisata.

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

Anggaran Dasar Perusahaan Pasal 3, kegiatan utama perusahaan memiliki ruang lingkup:

2 Kegiatan Utama Usaha

a. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, pos dalam dan luar negeri.
b. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam dan luar negeri.
c. Layanan penunjang operasional angkutan niaga.
d. Layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
e. Layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
f. Layanan pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan industri penerbangan.
g. Layanan penjualan paket wisata.

3 Kegiatan Penunjang Usaha

Dalam rangka mengoptimalisasi pemanfaatan sumber daya Citilink, terdapat beberapa usaha penunjang, yaitu:

1. Penerbangan Berjadwal

   Penerbangan yang memiliki jadwal waktu dan kota tujuan.
2. Penerbangan Tidak Berjadwal (Charter)

   Penerbangan tidak berjadwal bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa mengenai waktu, rute, maupun kota tujuan.
3. Layanan Lainnya / Ancillary

   Layanan ancillary adalah layanan non-tiket. Ini termasuk layanan seperti pengiriman barang, penjualan dalam penerbangan, dan kelebihan bagasi.

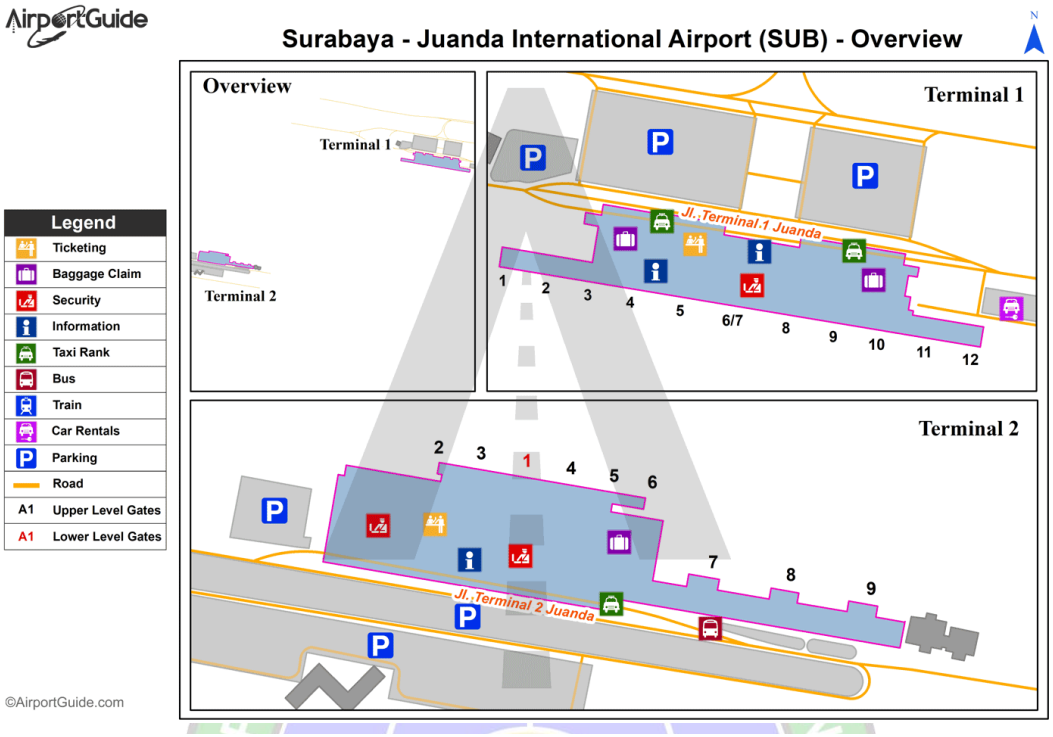
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar udara Internasional Juanda merupakan bandara yang dalam perkembangannya melayani jalur penerbangan sipil, militer dan preparing flight. Tanggal 07 Februari 1964 diresmikan sebagai Pangkalan Udara TNI Angkatan Laut.07 Desember 1981 pengelolaan penerbangan sipil diserahkan dari Departemen Hankam ke Departemen Perhubungan. 01 Januari 1985 pengelolaan Bandar Udara Juanda diserahkan ke Perum Angkasa Pura I. 12 Desember 1987 dibuka penerbangan internasional ke Singapore, Hongkong, Taipe, dan Manila by

means of Jakarta. 24 Desember 1990 Penerbangan Internasional langsung dan Peresmian Terminal Penumpang Internasional.

Gambar 2. 1 Bandara Internasional Juanda T1

Baik residential maupun internasional, membuat terminal Bandar Udara Juanda mencapai kapasitas maksimal 6 juta per tahun. Pada tahun 2013, jumlah penumpang yang berangkat dan datang menjadi 17 juta penumpang per tahun. Untuk menampung jumlah kenaikan penumpang, maka dibangun Terminal 2 yang berada di terminal lama Juanda. Terminal lama di bongkar dan dibangun menjadi Terminal 2.Terminal ini dibangun untuk mengurangi kepadatan penumpang di Terminal 1 yang sudah mencapai kapasitas maksimum.



Gambar 2. 2 Overview bandara Internasional Juanda

2.2 Data Umum

2.2.1 Visi

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

2.2.2 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.

2.2.3 Logo Citilink

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

Gambar 2. 3 Logo Citilink

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

2.2.4 Armada dan Wilayah Operasional

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek-menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem control fly-by-wire digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun 2024

Pesawat	Beroperasi	Kapasitas
AIRBUS A330-900 NEO	2 Unit	365 seats
AIRBUS A320-200 NEO	50 Unit	180 seats
ATR 72-600	6 Unit	70 seats
BOEING B737-500	1 Unit	13 tons cargo

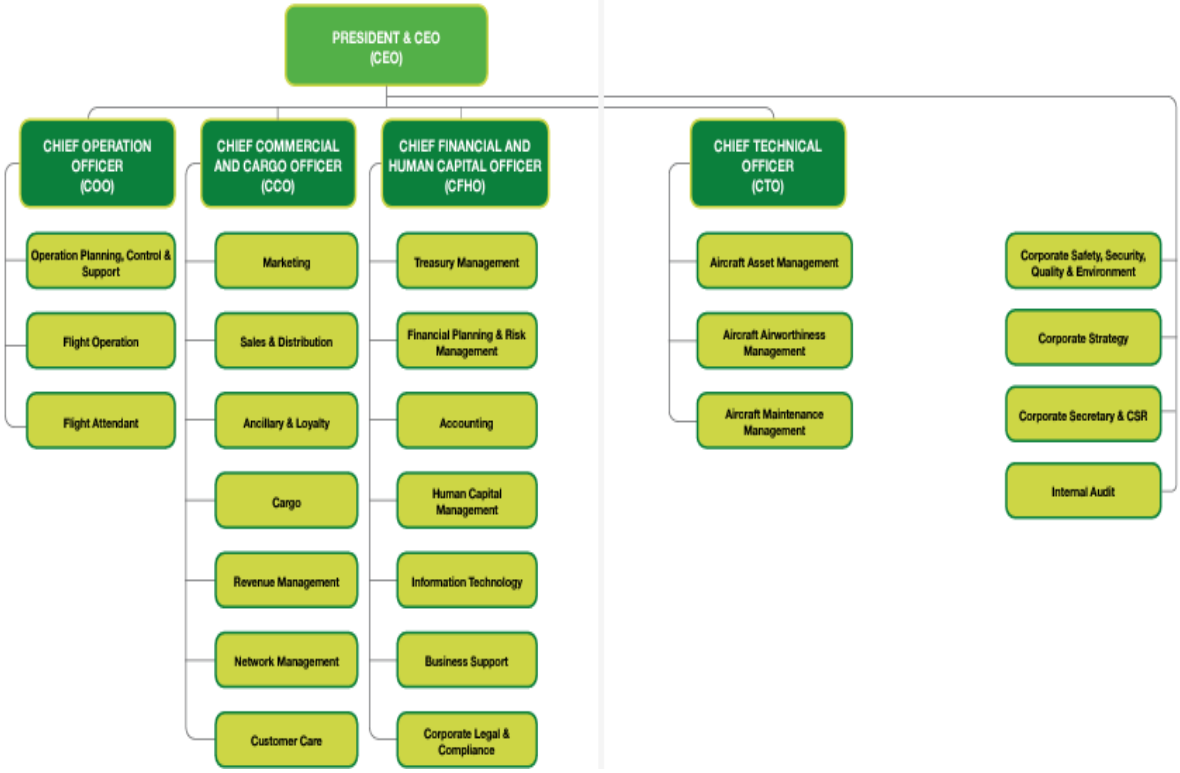
CLASSIC		
Total	59 Unit	

Tabel 2. 1 Jumlah Pesawat Citilink Indonesia

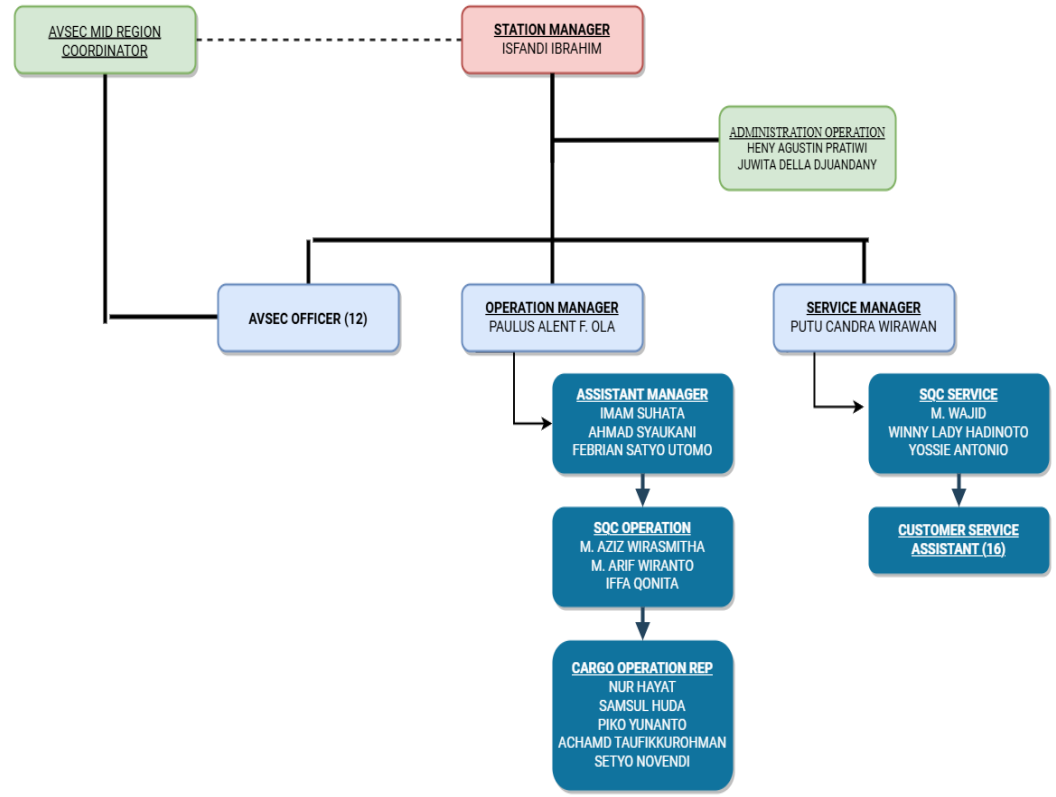
Saat ini Citilink melayani lebih dari 87 rute penerbangan yang menjangkau 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Citilink Indonesia berlaku efektif sejak Profil Perusahaan Company Profile The following is the organizational structure of PT Citilink Indonesia tanggal 22 September 2022. Struktur ini disahkan melalui Surat Keputusan Nomor: CITILINK/JKTDZQG/SK-50025/1022 tanggal 10 Oktober 2022.



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT Citilink indonesia



Gambar 2. 5 PT. CITILINK INDONESIA STRUKTUR ORGANISASI STATION CLASS – A SURABAYA

BAB III
TINJAUAN TEORI

3.1 Ground Handling

Pasal 232 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan bahwa pelayanan jasa terkait bandar udara salah satunya adalah jasa terkait untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara, yang terdiri atas; penyediaan hanggar pesawat udara, perbengkelan pesawat udara, katering pesawat udara, pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (ground handling), pelayanan penumpang dan bagasi, serta penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara baik untuk sebelum penerbangan (departur)maupun setelah penerbangan (arrival).

Ground Handling merupakan tata cara penanganan pesawat, penumpang, barang dan cargopada saat pesawat mendarat sampai pesawat lepas landas (Agata M, 2023). Ground Handling berasal dari kata "*Ground*" dan "*Handling*". *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini bandara (*Airport*). *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. Berdasarkan pengertian tersebut maka yang dimaksud dengan *ground handling* adalah adalah pengetahuan dan ketrampilan tentang penanganan pesawat di Apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di cargo area (Atmadjati, 2012).

Ruang lingkup pelayanan terhadap ground handling mencakup pelayanan pada saat pre flight dan post flight. Fase pre flight yaitu fase penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan dari bandara asal (origin station) sedangkan post flight adalah fase penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan setelah penerbangan sampai di bandara tujuan (destination origin).

Mengacu pada IATA Ground Operations Manual (IGOM) objek yang ditangani oleh ground staff pada meliputi penumpang (pax), barang bawaan penumpang (baggage), barang kiriman (cargo), benda-benda pos (mail), ramp, dan aircraft. Pelayanan yang diberikan meliputi passenger handling, baggage handling, cargo and mail handling, dan aircraft handling. Di mana baik ruang lingkup maupun objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan. Cakupan pelayanan di setiap kategori yang ditangani meliputi:

1. Prosedur passenger handling meliputi kedatangan penumpang, keamanan penumpang, kepergian penumpang, penumpang transit atau transfer, penanganan special passenger dan ketertiban penumpang.

2. Prosedur baggage handling terdiri atas bagasi kabin, bagasi tercatat, bagasi khusus, keamanan bagasi dan bagasi yang mendapat penganan yang salah (mishandle baggage)

3. Prosedur dari cargo/mail handling mencakup penerimaan kargo baik general cargo atau special cargo, penyimpanan dan persiapan kargo untuk pengiriman, transmisi data dan informasi untuk load control, penanganan penyimpangan kargo, perincian kargo, pengiriman kargo, kargo transit atau transfer.

4. Prosedur aircraft handling meliputi persiapan keberangkatan dan kedatangan pesawat, keamanan apron pada proses aircraft handling, pelayanan ketersediaan air bersih, pelayanan toilet, keamanan pada saat fueling/defueling, penanganan loading/unloading serta aircraft towing.

3.2 Pasasi

Pasasi merupakan bagian dari *ground handling* yang bertanggung jawab di area *land side* dimana mencakup sisi darat yang teridiri dari gedung terminal, *crub*, tempat parkir kendaraan, area ini melayani keperluan penumpang. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *ground handling* di bagian terminal meliputi kegiatan *Check-in*, *boarding gate* dan di terminal kedatangan (*Arrival hall*) meliputi *lost and found* dan *baggage claim* area kegiatan di atas dilakukan oleh petugas pasasi yang bertanggung jawab di setiap bagian unit kerja masing-masing.

Pasasi bandar udara atau *ground staff* adalah profesi dalam dunia penerbangan yang juga disebut sebagai pramugari/pramugara darat. Staff pasasi bandara akan bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandaramulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan (Sativa Wahyu, 2021). Selain itu masih banyak lagi tugas dari staf pasasi bandara antara lain :

a. *Ticketing staff*
b. Check-in counter
c. Boarding Gate
d. Transfer desk
e. Lost and found
f. Costumer relation officer
g. Service

3.3 FOO (Flight Operation Officer)

Menurut FOO Manual Book dijelaskan bahwa Flight Operations Officer (FOO) adalah personel yang melakukan pelayanan sebagai flight operations , yang meliputi pekerjaan operasional yang berkaitan dengan pre flight (persiapan) seperti penetapan performance untuk limitasi weight , penyiapan data cuaca (weather), NOTAM, Flight Planning , Crew Briefing / Debriefing.

Mengacu kepada CASR 121, Flight Operations Services terbagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut :

- Flight Dispatch Service
- Dispatch Release Service
- Flight Watch Service

Tanggung jawab seorang FOO yaitu menjaga kualifikasi / kompetensi seperti yang dipersyaratkan sebagai FOO Holder. Menjaga kualitas pekerjaan yang meliputi aspek pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, efisien, safe & secure. Melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait sehingga senantiasa memiliki current data (informasi data, perubahan, dll). Melaksanakan pengawasan terhadap seluruh aktifitas operasional (flight operational services) pada pelayanan penerbangan yang menjadi tanggung jawabnya.

3.4 Reservasi

Reservasi penerbangan adalah proses memesan tempat atau kursi untuk melakukan perjalanan dengan pesawat terbang pada tanggal dan waktu tertentu. Ini umumnya dilakukan melalui agen perjalanan, situs web maskapai penerbangan, atau platform pemesanan online. Proses ini melibatkan beberapa langkah:

1. Pemilihan Rute dan Waktu: Calon penumpang memilih destinasi yang ingin dikunjungi dan tanggal keberangkatan serta kedatangan yang diinginkan.
2. Kursi : Calon penumpang bisa memilih tempat duduk di dalam pesawat, tergantung pada ketersediaan dan preferensi pribadi.
3. Pembayaran : Setelah memilih rute dan kursi, calon penumpang melakukan pembayaran untuk memesan tiket. Pembayaran bisa dilakukan melalui berbagai cara seperti kartu kredit, transfer bank, atau metode pembayaran online lainnya.

Bentuk layanan yang biasanya tersedia dalam proses reservasi penerbangan dapat mencakup:

1. Pemilihan Kursi: Beberapa maskapai memungkinkan penumpang untuk memilih kursi mereka sendiri saat melakukan reservasi. Pilihan kursi bisa bervariasi dari kursi standar hingga kursi dengan lebih banyak ruang kaki atau yang berdekatan dengan jendela atau lorong.
2. Pilihan Bagasi : Penumpang sering diberikan pilihan untuk memilih berapa banyak bagasi yang ingin mereka bawa dan apakah mereka ingin menambahkan bagasi terdaftar atau hanya membawa bagasi kabin.
3. Informasi Perjalanan : Setelah reservasi selesai, calon penumpang menerima konfirmasi pemesanan yang mencakup detail perjalanan seperti nomor penerbangan, jam keberangkatan, dan instruksi untuk check-in.
4. Check-in: Beberapa maskapai juga menyediakan layanan check-in online atau mobile, yang memungkinkan penumpang untuk melakukan check-in sebelum tiba di bandara, menghemat waktu saat tiba di terminal.

Reservasi penerbangan biasanya mencakup banyak dari layanan ini, tergantung pada kebijakan dan pilihan yang tersedia dari maskapai penerbangan atau agen perjalanan yang digunakan oleh penumpang.

3.5 Ticketing

Ticketing dalam penerbangan mengacu pada proses penerbitan tiket atau e-ticket kepada penumpang setelah mereka berhasil melakukan reservasi untuk penerbangan tertentu. Proses ini dimulai dengan pengumpulan informasi penting seperti nama lengkap, tanggal lahir, dan kontak, diikuti dengan pembayaran untuk memvalidasi reservasi. Tiket yang diterbitkan mencakup detail penting seperti nomor penerbangan, tanggal dan waktu keberangkatan, kelas penerbangan, dan kode booking (PNR). Tiket ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti pembelian, tetapi juga sebagai dokumen penting saat check-in di bandara, memfasilitasi proses mendapatkan boarding pass dan mengatur pengalaman perjalanan dengan lebih teratur. Proses ticketing ini penting dalam industri penerbangan karena mengatur dan mengelola informasi perjalanan penumpang secara efektif, menjaga keakuratan data, serta memastikan kepatuhan terhadap persyaratan perjalanan dan regulasi yang berlaku.

Ticketing adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket. Sedangkan tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian Angkutan Udara antara Penumpang dan pengangkut, dan hak Penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara. Standar pelayanan penerbitan tiket (ticketing) sekurang-kurangnya meliputi pembayaran tiket dan penerbitan tiket.

Pembayaran tiket dapat dilakukan antara lain melalui kartu debit, kartu kredit, tempat pembayaran tiket yang telah ditetapkan badan usaha angkutan udara, kantor penjualan badan usaha angkutan udara, niaga berjadwal bersangkutan, agen penjualan tiket, beserta syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan oleh masing- masing badan usaha angkutan udara. Penerbitan tiket sendiri meliputi cara penerbitan tiket; dan kejelasan informasi tiket. Cara penerbitan tiket dapat dilakukan secara langsung di kantor penjualan tiket badan usaha angkutan udara niaga, agen penjualan tiket, melalui internet atau aplikasi.

3.6 Check-in

Check-In adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. Standar pelayanan tiket sebelum keberangkatan atau proses *Check -In* meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaporan Tiket sebelum keberangkatan (check-in)

a. Sikap petugas check-in, yaitu:

1) ramah dan cepat tanggap (responsif).

2) memberikan prioritas check-in terlebih dahulu kepada Penumpang yang telah berada dalam antrean check-in, dan dengan kondisi 15 (lima belas) menit sebelum waktu tutup check-in counter.

3) memberikan informasi kepada Penumpang agar dapat langsung ke check-in counter setelah melakukan pembayaran Bagasi tercatat tanpa melalui antrean

2. ketersediaan pelayanan check-in di Bandar Udara yang dalam

3. penyiapan fasilitas di check-in counter, Badan Usaha Angkutan Udara berkoordinasi dengan penyelenggara Bandar Udara.
4. c. batas waktu buka check-in counter untuk kelancaran proses check-in selambat-lambatnya 2 (dua) Jam sebelum jadwakeberangkatan.
5. d. batas waktu tutup check-in counter yaitu 30 (tiga puluh) menit
6. sebelum jadwal keberangkatan.
7. e. Badan Usaha Angkutan Udara dapat menyediakan fasilitas self
8. check-in di Bandar Udara atau fasilitas mobile check-in (web checkin dan apps check-in) dengan tetap memenuhi ketentuan

keamanan dan keselamatan penerbangan

3.7 Boarding Gate

Boarding adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Standar pelayanan boarding meliputi:

1. pelayanan petugas boarding gate dengan memeriksa kesesuaian antara kartu identitas dan *boarding pass* penumpang;
2. batas waktu penutupan naik pesawat udara(boarding) paling lambat 10 menit sebelum jadwal penerbangan;
3. proses menuju ke pesawat dapat menggunakan garbarata yang tersedia atau menyediakan kendara bermotor roda empat atau lebih untuk *parking* pesawat di *remote parking* dengan jarak lebuh dari 200 (dua ratus) meter dari terminal keberangkatan.

3.8 Kategori Penumpang

Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, Penumpang didefinisikan sebagai orang yang namanya tercantum dalam Tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Dalam proses penanganan penumpang terdapat beberapa kategori penumpang berkebutuhan khusus hal ini diatur dalam pasal 9 dan 10 PM 30 Tahun 2021. Kategori tersebut meliputi:

1. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak;
2. Lanjut usia yaitu seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas;
3. Anak-anak yang berusia 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun tanpa pendamping (*unaccompanied minor*);
4. Orang sakit yang membutuhkan fasilitas tambahan, termasuk namun tidak terbatas pada oksigen, kursi roda dan atau stretcher case;
5. Ibu hamil, wajib dipastikan penumpang tersebut memiliki surat rekomendasi dari dokter yang menyatakan diizinkan untuk diangkut melalui pesawat udara;
6. Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas)yang membutuhkan tempat duduk tambahan dapat dikenakan biaya atas tempat duduk yang dibutuhkan.

Dalam rangka kenyamanan dan optimalisasi pelayanan, berlaku ketentuan sebagai berikut:

1. Jumlah total Penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (unaccompanied minor) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
2. Jumlah total Penumpang yang boleh membawa bayi (infant) adalah sebesar 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
3. Alat bantu berkebutuhan khusus harus memenuhi keamanan dan keselamatan penerbangan.

3.9 Standarisasi FOO

Flight Operation Officer (FOO) merupakan orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil dalam melaksanakan tugas – tugas operasional suatu penerbangan. Tugas utama dari FOO 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. Area kerja dari FOO disebut Operations Control Centre (OCC). Dalam menangani persiapan suatu penerbangan FOO harus berkomunikasi dengan berbagi pihak meliputi pilot, pramugari, teknisi, air traffic controller, hingga staff ground handling. FOO memiliki peran penting dalam kelancaran suatu penerbangan sehingga, sebagai FOO harus mampu membuat keputusan yang bijak, menimbang segala resiko dan bertindak cepat tepat dalam segala situasi.

FOO bertanggung jawab menyiapkan dokumen yang dibutuhkan selama penerbangan berlangsung *flight document* yang diperlukan diantaranya *flight plan, Notam* terkait dan *Weather Report* untuk kemudian menyampaikannya kepada Pilot in Command beserta *remark – remark* yang ada. Secara lebih rinci seorang FOO harus mampu melaksanakan tugas dan mengembangkan kemampuan operasional meliputi membuat rute yang paling pendek, menentukan alternate yang tidak terlalu jauh dari tujuan, menentukan C of G yang tepat sehingga mengurangi konsumsi bahan bakar, memastikan ketepatan penerbangan On Time Performance (OTP) dan memastikan rencana operasi penerbangan bisa dijalankan secara aman. FOO juga harus mampu membuat suatu analisis cuaca secara operasional yang bisa diterima dan akurat, melakukan suatu pengarahan singkat kondisi cuaca yang berlaku di sekitar rute yang dilalui pesawat serta mampu menganalisis dan memutuskan *Notam* yang akan mempengaruhi penerbangan.

Untuk menjadi *Flight Operation Officer*, seseorang harus menjalani berbagai ujian dan pendidikan yang kurikulum nya ditentukan oleh Direktorat Kelaikan Udara dan Pengoperasian Pesawat Udara (DKUPPU) Departemen Perhubungan. Untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik, FOO harus memiliki Certificate of Proficiency (Lisensi) yang dikeluarkan oleh Unit Sertifikasi Kelaikan Udara (DSKU) dan diatur dalam Aviation Safety Regulation (CASR) 121. Untuk mempertahankan kemahiran nya, pemegang lisensi FOO

harus menjalani inspeksi terjadwal dan kemahiran, sosialisasi rute penerbangan, hazmat, keselamatan penerbangan, pemeriksaan kesehatan, dan pengelolaan sumber daya pengiriman setiap 12 bulan.

Pilot in Command dan *Flight Operation Officer* saling berkoordinasi dan bertanggung jawab atas keamanan dan persiapan operasional penerbangan. Berikut secara rinci tugas dan tanggung jawab *Flight Operation Officer*:

1. Mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan serta mempersiapkan rencana penerbangan, laporan dan dokumentasi termasuk informasi mengenai rute yang akan diambil, ketinggian, tempat pendaratan alternatif, laporan cuaca dan perkiraan cuaca selama penerbangan, kondisi bandara, fasilitas navigasi dan hal-hal lain yang relevan.
2. Menyediakan laporan bagi kru, cockpit, dokumentasi pengarahan dan informasi sebelum dan selama penerbangan.
3. Menginformasikan kru pada setiap perubahan, kondisi meteorologi dan hal-hal lain yang mempengaruhi keselamatan penerbangan.
4. Memberi informasi terbaru terhadap perubahan cuaca dan merekomendasikan rencana penerbangan alternatif lengkap dengan ketinggian, ketersediaan bahan bakar dan tempat pendaratan alternatif.
5. Ikut menandatangani dokumen keterlambatan atau membatalkan penerbangan jika kondisi tidak aman dan mengancam penerbangan.
6. Melakukan monitoring, memantau kondisi cuaca, laporan posisi pesawat dan grafik navigasi aeronautika sebagai bahan evaluasi.
7. Menyimpan catatan atau dokumen perjalanan termasuk berat kargo, estimasi waktu penerbangan, crew cabin dan kondisi pesawat.
8. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan departemen lain seperti departemen pemeliharaan instalasi pesawat dan jadwal penerbangan, juga pihak terkait di bandara.
9. Merespon situasi darurat mengkoordinasikan kegiatan, menjalankan tugas sesuai prosedur, memberikan informasi kepada crew dan memberitahukan pihak berwenang jika terjadi sesuatu diluar prosedur.

BAB IV
PELAKSANAAN OJT

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training

Terdapat 3 unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) penulis selama kurang lebuh 3 bulan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Ketiga unit tersebut berkaitan dengan program studi yang sedang ditempuh yaitu Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Unit – unit yang dimaksud meliputi Pasasi (*Ground Handling*) meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate* serta unit kerja *Flight Operation Officer* (FOO). Berikut gambaran umum seputar unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

4.1.1 Unit Wilayah Kerja

Unit pembagian tugas selama *On The Job Training II di* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menjadi tiga bagian yakni pasasi, *ground handling*, dan *FOO*.

a. Pasasi (*Check-in Counter*)

Pasasi adalah sebutan lain dari profesi *Ground Handling*. Pasasi merupakan profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di darat, dimana pelayanan difokuskan pada *passenger handling post pre* dan *post flight*. Karyawan tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot ataupun pramugari. Pasasi memiliki beberapa tempat bagian kerja diantaranya *Check-in.*

Pada proses penanganan penumpang di *Check-in* Counter, Citilink berkerja sama dengan *passenger handling* pihak ketiga yaitu Gapura Indonesia untuk membantu selama proses berlangsung. Dari pihak Citilink sendiri terdapat CSA (*Customer Services Assistance*) yang bertugas membantu dan memonitoring proses check in.

Pada proses di bagian ini, bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi

pengecekan idenritas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading* Bagasi). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 20Kg.

Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free baggage*, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7Kg dengan volume yang telah ditentukan.

Jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai *dangerous goods*, terbuat dari besi, tabunggas, dan sebagainya, harus melaporkan barang bawaaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa 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 toCaptain*).

b. *Ground Handling* (*Gate*)

Pada departemen ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau akan masuk ke pesawat. Di boarding gate dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk *profiling* penumpang dan mematikan identitas yang tertera sama serta meminimalisir menghindari adanya penumpang tanpa tiket atau salah tiket.

Setelah proses *profiling* selesai dilakukan petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah atau mencatat *sequence* dari *boarding pass* untuk kemudian diinput ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah

penumpang masuk yang terdapat disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui serta memonitor jumlah penumpang dalam penerbangan tersebut. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantumengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.

c. *Flight Operation Officer*

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

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* adalah membantu PIC dalam memperisapkan berbagai informasi dan dokumen yang dibutuhkan dalam suatu penerbangan meliputi *weather*, *flight plant* dan NOTAM terkait. FOO juga berperan dalam mengajukan slot penerbangan apabila terjadi *early/delay time* suatu penerbangan. Dalam pelaksanakan *On the job Training*, Hal – hal yang dapat diamati meliputi bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, berkoordinasi dengan PIC dan berbagai departemen dalam mempersiapkan suatu penerbangan dan memantau pergerakan pesawat serta waktu yang dibutuhkan.

4.2 Jadwal Pelaksanaan

On the Job Training (OJT) dilaksanakan dari tanggal 15 April – 21 Juli 2024. Jadwal OJT dibagi menjadi 3 jam kerja yaitu shift pagi, shift siang dan *office hours* dimana jumlah taruna yang masuk pada setiap shift nya tergantung dari kebutuhan unit terkait. Adapun jadwal *On the Job Training* sebagai berikut:

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 15 APR 2024

NO	NAME	POSITION	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI
			15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	VENORA LISMA	OJT	OBSERVASI JAM 10.00 & BASIC INDOC		S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE
2	FIKRI AMAL	OJT			S GATE	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	S FLOPS
3	DEVIN DEWANTO	OJT			OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOP	S FLOPS	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF
4	DONNY ASYARI	OJT			P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	S CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE
5	ISLA NUR	OJT			OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF
6	RATNA NINGSIH	OJT			P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	P CIC
7	STEFFANY JUNITA	OJT			S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	S GATE	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS
8	HARIS KRISTANTO	OJT			S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC
9	SILVIA SRI	OJT			P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF
10	ZELLYIN SAFARA	OJT			OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 1 JULI 2024

NO	NAME	POSITION	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	VENORA LISMA	OJT	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC
2	FIKRI AMAL	OJT	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS
3	DEVIN DEWANTO	OJT	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF
4	DONNY ASYARI	OJT	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE
5	ISLA NUR	OJT	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF
6	RATNA NINGSIH	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P CIC	S CIC	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P CIC	P CIC	S CIC
7	STEFFANY JUNITA	OJT	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE
8	HARIS KRISTANTO	OJT	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	S FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF
9	SILVIA SRI	OJT	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	P CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	OFF	
10	ZELLYIN SAFARA	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	P CIC	S CIC	OFF	P CIC	P CIC	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE

ROSTER OJT (SUB Station)

Eff. 1 JULI 2024

NO	NAME	POSITION	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	VENORA LISMA	OJT	OH CIC	S FLOPS	OFF	P GATE	P CIC	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH FLOPS	S FLOPS
2	FIKRI AMAL	OJT	S FLOPS	OFF	P GATE	P CIC	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S GATE	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S FLOPS	OFF
3	DEVIN DEWANTO	OJT	P GATE	P CIC	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S GATE	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS
4	DONNY ASYARI	OJT	P CIC	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P CIC	OH CIC	S FLOPS	OFF	P GATE	P CIC	S CIC	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE
5	ISLA NUR	OJT	P GATE	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S FLOPS	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P GATE	P CIC
6	RATNA NINGSIH	OJT	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S FLOPS	OFF	P CIC	P FLOPS	S GATE	S CIC	OFF
7	STEFFANY JUNITA	OJT	S FLOPS	OFF	P CIC	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P FLOPS	P CIC	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P CIC	OH FLOPS	S GATE	OFF
8	HARIS KRISTANTO	OJT	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P CIC	P FLOPS	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S GATE	OFF	P CIC	P GATE	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P GATE
9	SILVIA SRI	OJT	P FLOPS	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S CIC	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH GATE	S CIC	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S CIC	OFF	OFF	P FLOPA	OH CIC
10	ZELLYIN SAFARA	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH CIC	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S CIC	OFF	OFF	P FLOPS	OH CIC	S FLOPS	OFF	P CIC	P GATE	S GATE	S FLOPB	OFF	OFF

NOTE :

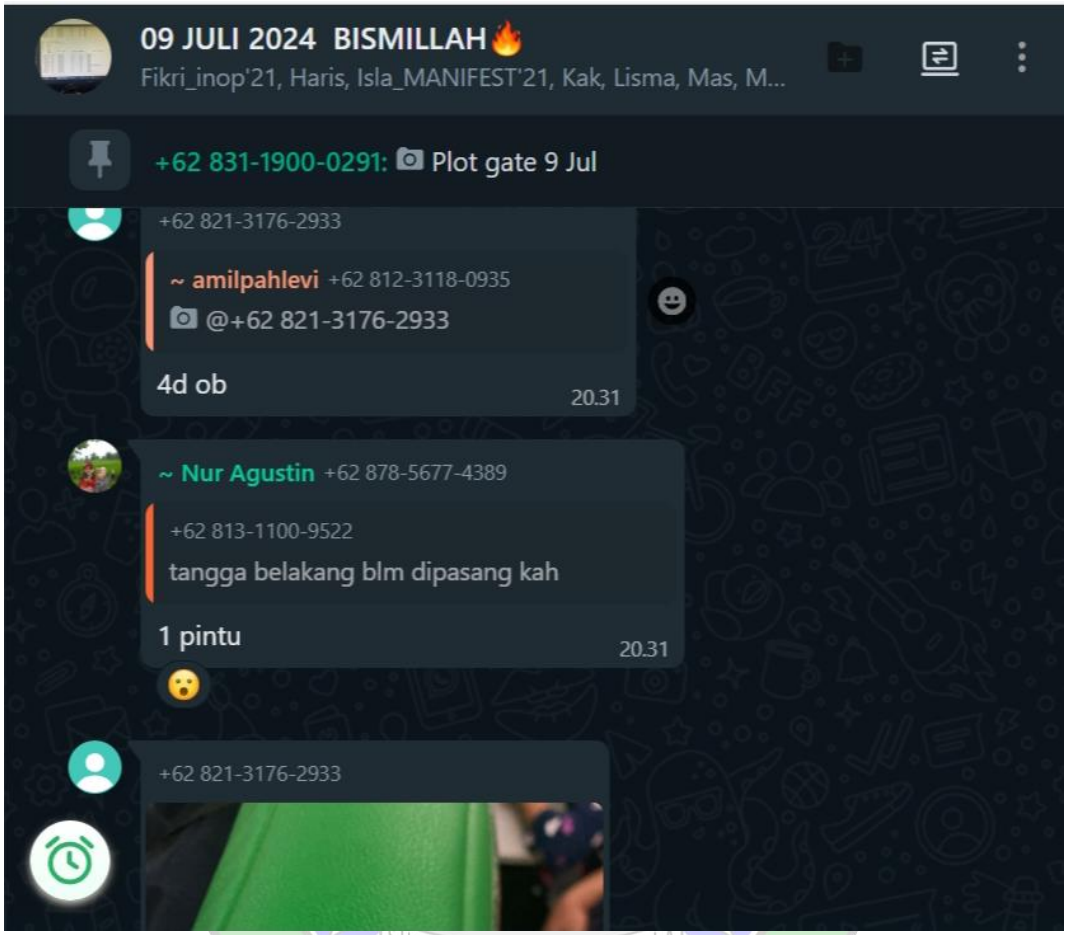
Pagi	P	05.00 - 13.00
Office Hour	OH	08.00 - 17.00
Siang	S	13.00 - 21.00

Gambar 4. 1 Jadwal Shift OJT di Citilink Indonesia Station Surabaya

4.3 Permasalahan

Penggunaan alat komunikasi untuk penginformasian kegiatan pasasi melalui *whatsapp* yang dinilai cukup kurang efisien. Komunikasi antar personel pasasi yang bertugas menggunakan media *whatsapp*. Informasi yang penting khususnya seperti informasi *parking stand*, waktu boarding, waktu penumpang kosong selesai *disembark*, permintaan wheelchair dari cabin ataupun dari counter, hampir seluruh informasi penting dilakukan melalui whatsapp, hal ini jika terdapat banyak infromasi penting dalam satu waktu, pesan bisa tertimbun dan tidak terbaca. Akibatnya banyak yang ditimbulkan mulai dari waktu boarding kurang tepat waktu yang akan menyebabkan *groundtime* pesawat tidak OTP dan masih

banyak lagi masalah yang bisa muncul dikarenakan alat komunikasi yang hanya menggunakan *whatsapp*.



Gambar 4. 2 Whatsapp Koordinasi Pihak Pasasi

4.4 Penyelesaian Masalah

Penginformasian dalam kegiatan pasasi sangat dibutuhkan alat komunikasi yang bisa menghubungkan pihak-pihak terkait seperti *ramp dispatcher*, petugas pasasi di *gate*, maupun petugas pasasi yang berada di *check-in counter*. Dalam kasus ini pihak Citilink menggunakan jasa *ground handling* dari pihak PT. Gapura dan pihak Gapura dalam menjalankan kegiatan pasasi berkomunikasi menggunakan alat komunikasi *handphone* via *whatsapp*. Hal ini tidak efektif untuk dijalankan dikarenakan sangat banyak kegiatan yang harus diinfromasikannya melalui *whatsapp* hal itu akan menimbulkan informasi penting di pesan whatsapp tertimbun, sebagai contoh mereka harus terpaku juga untuk melihat isi pesan yang menginformasikan penumpang kurang ataupun mungkin ada penumpang yang mebutuhkan pelayanan darurat.

Jika bisa disarankan bisa menggunakan alat komunikasi seperti *HT* di samping whatsapp untuk menginformasikan kepada penumpang kapan penumpang bisa dilorongkan atau boarding menuju pesawat oleh petugas *ramp*. Terkadang komunikasi yang kurang dikarenakan mungkin petugas *ramp* memiliki banyak grup *whatsapp* jadi tidak melihat isi pesan jika pesawat sudah mendarat dan harus ditangani secepatnya. Maka dari itu guna dari HT bisa untuk menginformasikan kegiatan pokok yang sedang berlangsung, dan untuk informasi yang bersifat dokumentasi dan kegiatan lainnya bisa menggunakan *whatsapp* sebagai alat komunikasi penunjang.

BAB V
PENUTUP

5. 1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan terhadap Bab IV

Penulis menemukan masalah utama dengan alat komunikasi yang digunakan oleh pihak *ground handling* atau PT Gapura yakni menggunakan *whatsapp* yang dinilai kurang efisien dalam hal untuk menyampaikan informasi yang penting. Dikarenakan para pekerja pasti memiliki banyak grup *whatsapp* penting dalam lingkup pekerjaan, hal itu bisa menyebabkan kesalahan komunikasi yang berakibat dalam buruknya pelayanan kepada penumpang.

Penulis menyarankan dalam melakukan komunikasi menggunakan HT agar semua bisa terinfo tanpa melihat *whatsapp* secara terus menerus saat bekerja. Dan penggunaan *whatsapp* juga bisa digunakan sebagai pelengkap alat komunikasi untuk dokumentasi dan informasi sebagainya untuk melengkapi informasi yang harus disampaikan.

5.2.2 Kesimpulan terhadap OJT Secara Keseluruhan

Selama melaksanakan On The Job Training (OJT) taruna/I banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna/I juga banyak menemukan masalah, diantaranya yang penulis paparkan di Bab IV. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i jadi mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Prosedur dapat diterapkan asal tidak menyimpang dari peraturan baku yang telah ditetapkan serta sesuai untuk kondisi kerja di lokasi tersebut. Karena diperlukan sistem regulasi atau peraturan dan prosedur yang baik dan sesuai dengan kondisi lapangan, serta pemberian pelayanan sebagai mana mestinya dan maksimal.

5.3 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan persiapan taruna, beberapa rekomendasi dapat dibuat berdasarkan pengalaman pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda :

1. Menekankan pengembangan keterampilan praktis yang dapat diandalkan untuk melakukan tugas sehari-hari setelah lulus. Ini mencakup hal-hal seperti komunikasi yang efektif, manajemen waktu, dan pemecahan masalah, yang merupakan komponen yang sangat penting untuk pekerjaan di penerbangan.

2. Membangun prosedur evaluasi yang konsisten selama OJT untuk mengukur kemajuan karyawan, memahami tantangan yang mungkin dihadapi, dan memberikan umpan balik yang bermanfaat. Program OJT dapat disesuaikan dan diperbaiki berdasarkan evaluasi ini.
3. Membangun kerjasama yang erat dengan industri penerbangan dan PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda untuk memastikan OJT memenuhi tuntutan lingkungan kerja. Melibatkan praktisi industri dalam proses pembelajaran dapat memperkaya pengalaman taruna dan memberikan wawasan berharga.

Diharapkan program *On The Job Training* (OJT) dapat menjadi landasan yang kuat untuk mempersiapkan taruna untuk menghadapi tantangan dunia kerja penerbangan dan meningkatkan kemampuan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Bandar Udara International Soekarno-Hatta. (2022, Juni 28). Retrieved from Wikipedia: https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Internasional_Soekarno%E2%80%93Hatta

Brary, S. (2016, June 26). *Ground Handling*. Retrieved from Ground Handling: https://skybrary.aero/articles/ground-handling

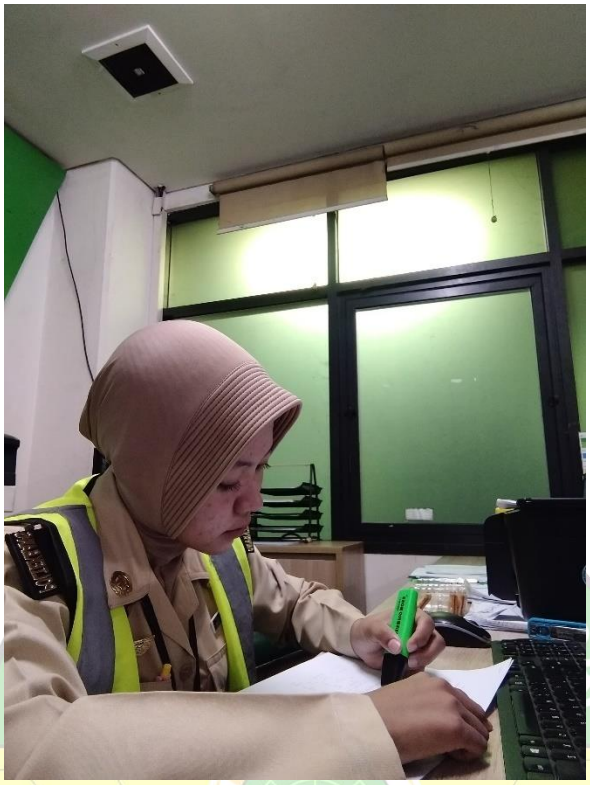
CITILINK INDONESIA. (2022). *OM-A*. Jakarta.

Exchange, S. (2015, Juni 23). *What constitutes an "emergency" in flight procedures?* Retrieved from What constitutes an "emergency" in flight procedures?: https://aviation.stackexchange.com/questions/16151/what-constitutes-an-emergency-in-flightprocedures#

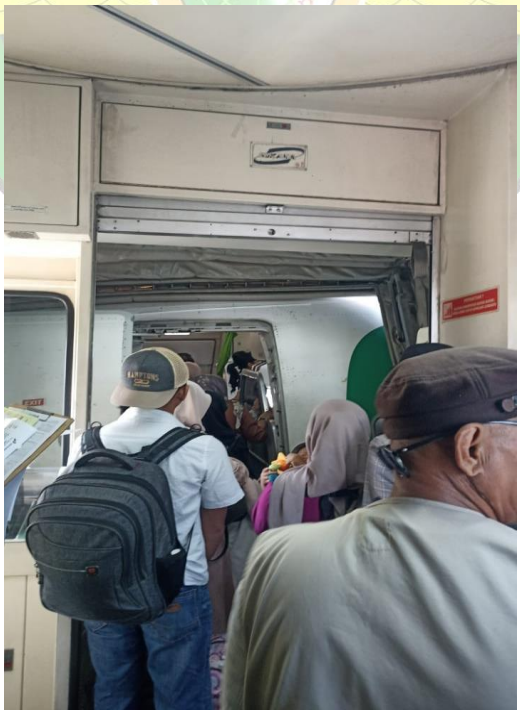
Indonesia, R. (2009). *Undanng Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. Jakarta: Republik Indonesia.

Jurnal Manajemen, B. K. (2010, june 20). *Human error ; Definisi, Pendekatan dan Penyebabnya*. Retrieved from Human error ; Definisi, Pendekatan dan Penyebabnya: https://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html

LAMPIRAN



Pensortiran weather dan notam sesuai waktu pada flight plan



Kegiatan Boarding Pesawat

Kegiatan Baggage Drop

Kegiatan Check-in dan baggage drop