

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT) PT CITILINK
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**



Disusun Oleh :

RICO HADI SAPUTRO
NIT. 30621017

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU

Oleh:

RICO HADI SAPUTRO
NIT. 30621017

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 :

Supervisor OJT
Service Quality Control

Dosen Pembimbing

ANITA NUR PRATIWI A.Md
NIP. 3003300

ARNAZ OLIEVE, A.Md, SE
NIP. 19880309 201012 005

Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 22 Mei 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Barat

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

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

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugrah dan lindungan pada hamba-Nya
2. Kedua Orang tua penulis, bapak Hadi Purwadi dan Ibu Ulan Sari yang selalu membantu memberikan dukungan, doa serta bantuan lainnya. kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) dengan baik sesuai waktu yang ditentukan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Mbak Anita Nur Pratiwi selaku Supervisor selama kegiatan OJT berlangsung
5. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Arnaz Olieve, A.Md, SE selaku Dosen Pembimbing OJT Bandar Udara Internasional Kualanamu.

7. Kepala Unit dan jajaran staff serta karyawan PT. Citilink , yang berkenan membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penulisan ini.
8. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
9. Rekan Peserta OJT MTU VII Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On Job Training (OJT)* ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semogalaporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Medan ,1 Juli 2024

Rico Hadi Saputro



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
 BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT OJT	 4
2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia	4
2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia	5
2.3 <i>Highlight</i> Perkembangan PT. Citilink Indonesia	6
2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	8
2.5 Logo Citilink	8
2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Medan	9
 BAB III PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	 10
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT	10
3.2 Jadwal dan Kegiatan.....	10
3.2.1 Jadwal Pelaksanaan	10
3.2.2 <i>Check-In Counter</i>	11
3.2.3 <i>Customer service</i>	11
3.2.4 <i>Flight Operator Officer (FOO)</i>	12
3.3. Permasalahan.....	12
3.4 Penyelesaian	14
 BAB IV PENUTUP	 15
4.1 Kesimpulan.....	15
4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab III	15
4.1.2 Kesimpulan Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	15
4.2 Saran.....	16
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN.....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Citilink	9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Medan	9
Gambar 3. 1 Petugas <i>Customer service</i> Membantu Keperluan Penumpang.....	13



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	5
Tabel 2. 2 Perkembangan PT. Citilink Indonesia	6
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	10



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan salah satu sekolah tinggi kedinasan yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang bertugas menyelenggarakan program pendidikan profesional khususnya di bidang penerbangan. Sesuai dengan visi Politeknik Penerbangan Surabaya yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global. Maka dari itu, diselenggarakanlah pendidikan dan pelatihan penerbangan untuk menghasilkan insan penerbangan yang senantiasa memegang teguh Lima Citra Manusia Perhubungan dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada masyarakat.

On The Job Training (OJT) merupakan upaya terencana untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan. Politeknik Penerbangan Surabaya memfasilitasi taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan *On The Job Training (OJT)* sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama dibangku perkuliahan serta mengaplikasikannya dalam bentuk praktek bekerja agar kelak para taruna yang telah dinyatakan lulus dapat dengan segera menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya. *On The Job Training (OJT)* dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka di kelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasikan teori yang didapat di kelas didalam kegiatan *On The Job Training (OJT)*.

On The Job Training (OJT) dilaksanakan di bandar udara yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya yaitu Bandar Udara Internasional Minangkabau. *On The Job Training (OJT)* adalah salah satu kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua taruna untuk mengukur tingkat kemampuan taruna dalam praktek kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh pendidikan akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa. Selama

melaksanakan *On The Job Training* (OJT) ini, pada dasarnya taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah diserap selama menjalani pendidikan kemudian dipraktekkan dengan situasi yang sebenarnya di lapangan.

Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan - permasalahan kompleks yang timbul dandihadapi pada saat melaksanakan *On The Job Training* (OJT). Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara.

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

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
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).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja PoliteknikPenerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

Tujuan dari *On The Job Training* (OJT) untuk Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 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

Adapun maksud dari *On The Job Training* (OJT) agar setiap taruna memiliki keterampilan dan keahlian siap pakai yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan penunjang pada manajemen transportasi udara itu sendiri. Adapun maksud adalah sebagai berikut:

1. Agar taruna *On The Job Training* (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu Bandar Udara lingkungan tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT).
2. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
3. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara Udara lokasi *On The Job Training* (OJT) terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo.
4. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar.
5. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT OJT

2.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011. Pada tahun tersebut, Citilink mengambil pesawat Airbus A320 pertamanya dan mulai mempercepat ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk lebih agresif bersaing pada segmen budget traveler. PT. Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") merupakan 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 saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

Awalnya, penerbangan Citilink dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Namun, 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, kepemilikan saham Citilink berubah menjadi 94,3% Garuda dan 5,7% 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 pada tanggal 30 Juli 2012 dengan kode penerbangan IATA "QG", penunjukan ICAO "CTV" dan call sign "*Supergreen*".

Citilink, sebagai maskapai di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi domestik dan internasional. Destinasi domestik termasuk Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh,

Jayapura, Gorontalo, dan Samarinda. Sedangkan rute internasional mencakup Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia, dan Jeddah. Citilink telah meraih berbagai penghargaan sebagai bukti komitmennya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, termasuk penghargaan *Top IT Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2017, *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan pada tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, *TripAdvisor Traveler's Choice Award* selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya, dan Skytrax COVID-19 *Airline Safety Rating* di tahun 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

2.2 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Adapun data umum dari Bandar Udara Internasional Minangkabau adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Didirikan	Tahun 2001
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"). Pada awalnya, penerbangan Citilink dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan

	menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Namun, 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, kepemilikan saham Citilink berubah menjadi 94,3% Garuda dan 5,7% 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 pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA <i>flight</i> code "QG", ICAO designation "CTV," dan call sign "Supergreen".
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Armada	Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat.
Rute Penerbangan	Berbasis di Jakarta dan Surabaya, melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian.

2.3 Highlight Perkembangan 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 bandwidth 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.

Tabel 2. 2 Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Tahun	Highlight
-------	-----------

2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta- Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.
2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP Delay Management.
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.
2018	Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja

	dan Perth, Australia. Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.
2020	Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter). Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang TripAdvisor Travelers' Choice Award 2020.

2.4 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

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

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

2.5 Logo Citilink

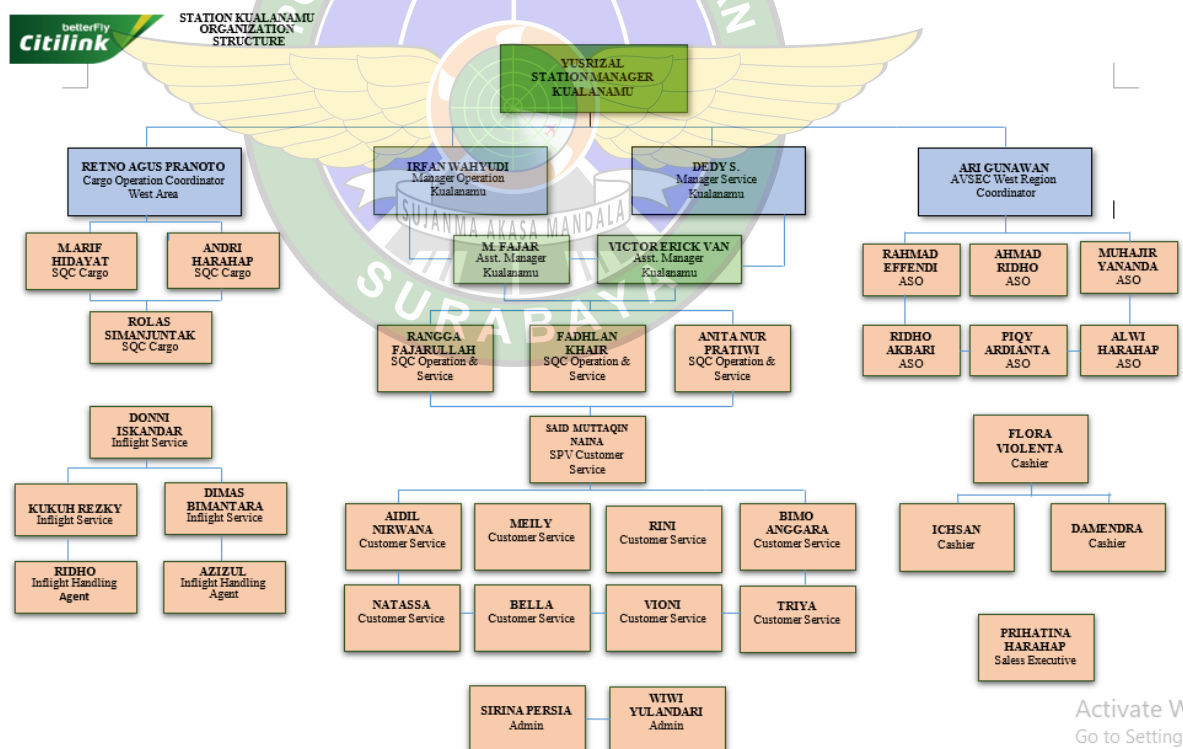
Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.



Gambar 2. 1 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.

2.6 Struktur Organisasi PT. Citilink Medan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Citilink Medan

BAB III

PELAKSAANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja yang berbeda di PT Citilink Indonesia. Untuk pembagian tempat wilayah kerja meliputi:

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

3.2 Jadwal dan Kegiatan

Jadwal dan kegiatan memuat jadwal pelaksanaan kegiatan selama *On The Job Training* (OJT) Taruna MTU VII di PT Citilink Indonesia, Bandar Udara Internasional Kualanamu. Jadwal kegiatan dijelaskan sebagai berikut:

3.2.1 Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 22 Mei 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Bandara Udara Internasional Kualanamu - Medan. Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai Shift yang sudah disetujui oleh pihak PT Citilink Indonesia. Jadwal Shift yang sudah dibuat dibagi menjadi tiga yang masing-masing berisikan 11 taruna/i. Adapun jam masuk shift terhitung 3 hari kerja dan 2 hari libur dari tanggal 22 Mei 2024 adalah sebagai berikut::

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

(M) MIDDLE	09.00 – 17.00
(P) PAGI	04.00 – 13.00
(S-13) SIANG	13.00 – <i>LAST FLIGHT</i>
(L) LIBUR / OFF DUTY	-

3.2.2 Check-In Counter

Di bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas 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). Petugas di check-in counter akan mencetak boarding pass sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang.

Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat free bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai. Jika penumpang memiliki barang bawaan 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, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik.

3.2.3 Customer service

Petugas *Customer service* menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (Commercial Important Person), VIP (Very Important Person), dan VVIP (Very-Very Important Person).

Customer service juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan refund. Di *Customer service*

menangani penumpang yang bermasalah seperti, pengajuan ulang jadwal penerbangan, melakukan pengembalian uang, dan pemesanan secara langsung atau go show, dll.

3.2.4 *Flight Operator Officer (FOO)*

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

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan memperisapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet*, *Flight Plan*, dsb.).

3.3. Permasalahan

Pada tanggal 19 april 2024 penerbangan QG 9023 ada beberapa penumpang yang complain di counter check in dan gate mengenai tape pesawat yang digunakan. beberapa penumpang tidak tahu bahwa pesawat yang digunakan adalah tipe ATR 72-600 dan adanya Miscomunikasi menangani meals yang menyebabkan meals dibagi kepada penumpang pada saat boarding. Adapun detailnya adalah sebagai berikut :

Terdapat penumpang lapor di counter check-in dan penumpang menyatakan bahwa keberatan menggunakan pesawat tersebut karna waktu penerbangannya cukup lama dan penumpang tidak nyaman karena membawa anak kecil serta complaint terkait bagasi yang hanya free 10kg/penumpang dan pada saat penumpang melakukan pembelian tiket di aplikasi tiket.com tertera bahwa free bagasi 20kg.

Customer service sudah meminta maaf kepada pax dan menjelaskan bahwa penerbangan tersebut memang menggunakan pesawat ATR dan free bagasinya

hanya 10kg per pax, tetapi pax tetap complaint dan tidak mau check-in sementara posisinya sudah mau close check-in dan akan boarding. CS sudah menawarkan kepada pax bahwa penerbangannya bisa di reschedule ke tanggal yang available serta menawarkan refund. Tetapi pax tetap tidak bersedia dengan semua tawaran yang kita berikan, akhirnya kami Berkordinasi Dengan Assistant Manager On Duty Perihal Pax Complaint Tersebut, Lalu Memberikan Kebijakan sesuai ketentuan dengan mendasari evidence tiket Paxnya untuk Bagasi Pax kemudian tetap di bantu 20 Kg sesuai yang tertulis pada Tiket penumpang tersebut. akhirnya pax bersedia untuk berangkat menggunakan *flight* tersebut dengan dibantu bagasi 20kg/pax.

Pada saat boarding berlangsung terdapat beberapa customer menolak diberikan Meals Karena terlanjur kecewa dan keberatan jarak tempuh pesawat menjadi lebih lama dari yang seharusnya karena *flight* menggunakan ATR Petugas boarding gate menampung keluhan dari penumpang dan tetap menyampaikan permohonan maaf kepada penumpang.



Gambar 3. 1 Petugas Customer service Membantu Keperluan Penumpang

3.4 Penyelesaian

Diperlukan pendekatan solusi yang relevan yang mengintegrasikan landasan teori yang ada untuk mencapai tujuan penyelesaian masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Dalam konteks ini, Penyelesaian masalah ini menunjukkan komitmen maskapai dalam menangani keluhan penumpang dengan memberikan penjelasan, menawarkan solusi, dan memberikan kebijakan sesuai bukti yang ada untuk menjaga kepuasan penumpang. Untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap penumpang, adapun saran langkah-langkah berikut ini :

1. Memastikan semua detail penumpang sesuai dengan tiket yang telah diterbitkan. Hal ini sangat penting untuk menghindari kesalahan identifikasi dan memastikan proses boarding berjalan lancar.
2. Menjaga komunikasi yang jelas dan efektif dengan rekan kerja serta penumpang. Dengan demikian, kita dapat menghindari terjadinya miskomunikasi yang dapat mengakibatkan kebingungan atau kesalahpahaman.
3. Menyampaikan semua informasi kepada penumpang dengan baik, ramah, dan penuh kesabaran. Penjelasan yang jelas dan sopan akan membantu penumpang merasa nyaman dan memahami prosedur yang ada.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab III

Kesimpulan ini pada tanggal 19 April 2024, penerbangan QG 9023 mengalami beberapa keluhan dari penumpang terkait tipe pesawat yang digunakan dan kebijakan bagasi. Keluhan ini diatasi dengan berbagai upaya oleh pihak *Customer service* dan manajemen maskapai. Berdasarkan permasalahan dan penyelesaian yang diberikan, dapat diambil beberapa kesimpulan penting sebagai berikut; Pentingnya transparansi informasi, Komunikasi yang efektif, Flektibilitas dalam menangani keluhan, Pentingnya koordinasi internal, Kepuasan penumpang sebagai prioritas, Perbaikan Proses di Masa Depan. Secara keseluruhan, kejadian ini menekankan pentingnya transparansi informasi, komunikasi efektif, fleksibilitas, koordinasi internal yang baik, dan fokus pada kepuasan penumpang dalam operasi maskapai penerbangan. Maskapai diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dengan belajar dari permasalahan ini untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang di masa mendatang.

4.1.2 Kesimpulan Kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Melalui program *On The Job Training* (OJT) penulis dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja serta mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT). *On The Job Training* (OJT) ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan di PT Citilink Indonesia. Kegiatan *On The Job Training* merupakan salah satu persyaratan untuk taruna / taruni memenuhi syarat untuk bisa menyelesaikan pendidikan di sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan tetapi tidak hanya sebagai persyaratan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir saja.

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) juga menjadi gambaran penting untuk para taruna taruni sebagai bekal menghadapi dunia kerja yang

sebenarnya, setelah mengikuti OJT selama 3 bulan para taruna taruni memiliki ilmu baru yang bisa dikembangkan menjadi keterampilan dan para taruna taruni mampu membentuk etika bekerja yang baik dan benar, kami mendapatkan kesempatan untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sudah kami miliki semenjak berada di sttkd dan kami bisa menerapkan ilmu tersebut kedalam dunia nyata.

4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman yang telah di dapat melalui *On The Job Training* (OJT), penulis memiliki saran-saran bagi semua pihak yang diharapkan dapat berguna agar kegiatan *On The Job Training* (OJT) dapat berjalan lebih baik dikemudian hari. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di lapangan, penulis memberikan saran yang membangun kepada pihak perusahaan maskapai Citilink. Adapun saran untuk pihak Maskapai antara lain:

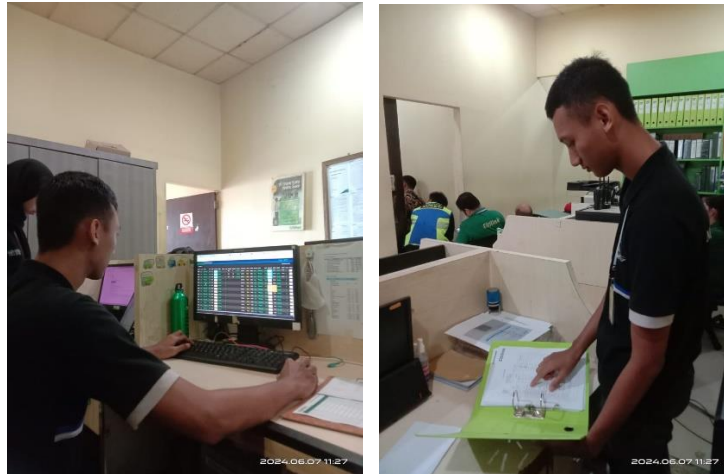
- 1) Menjaga loyalitas penumpang melalui meningkatkan rasa kepuasan penumpang tersebut agar tercipta rasa loyalitas pada penumpang, karena telah terbukti bahwa kepuasan penumpang berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas penumpang.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik dan kesesuaian harga yang ditawarkan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan secara tidak langsung berdampak pada peningkatan loyalitas penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- International Civil Aviation Organization (ICAO). Facilitation, Annex 9.*
- Junipitoyo, Bambang. 2018. *Buku Pedoman On The Job Training (OJT)*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Keputusan Menteri No. 155 Tahun 2019 tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Peraturan Menteri 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara
- Peraturan Pemerintah Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pemeriksa Keuangan.
- Undang - Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2021. *Buku Pedoman On The Job Training (OJT) MTU*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya.

LAMPIRAN

FOTO KEGIATAN ON THE JOB TRAINING (OJT)



1. Pengisian Laporan Harian Penerbangan



2. Kegiatan *Highlight Flight Plan*





3. Menangani pembelian tiket dan *Flow* Penumpang



Formulir Nilai