

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
PT CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI
MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN



Disusun Oleh:

RIVALAULIO RAMADHAN
NIT. 30621018

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
PT CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI
MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN**



Disusun Oleh:

RIVAL AULIO RAMADHAN
NIT. 30621018

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD
SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN**

Oleh:

RIVAL AULIO RAMADHAN
NIT. 30621018

Program Studi DIII 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:

Manager Service



RICKO PRIMA KUSUMA
NIK. 300245

Dosen Pembimbing



Dr. DIDI HARIYANTO, M.Pd.
NIP. 19650118 199009 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, laporan *On the Job Training* (OJT) PT Citilink ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara serta Dosen Pembimbing.
4. Bapak Dr. Didi Hariyanto, M.Pd., selaku dosen pembimbing laporan *On The Job Training*.
5. Bapak Donni Syaputra, selaku *Station Manager* PT Citilink Balikpapan.
6. Bapak Ricko Prima Kusuma selaku *Manager Service* dan *Supervisor* dalam melaksanakan OJT.
7. Segenap staff dan senior PT Citilink Indonesia.
8. Teman - teman OJT yang saling mendukung dan berbagi, dan semua pihak yang telah membantu penulis sebutkan satu persatu.

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

Balikpapan, 20 Juli 2024



RIVAL AULIO RAMADHAN
NIT. 30621018

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I 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)	2
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	2
1.3.1 Bagi Kampus.....	2
1.3.2 Bagi Taruna.....	3
1.4 Manfaat Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT)	4
1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
1.5.1 Tempat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	4
1.5.2 Waktu Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
1.6 Jadwal Kegiatan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	5
BAB II TINJAUAN OJT	7
2.1 Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia	7
2.2 Sejarah Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan	8
2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia	10
2.4 <i>Highlight</i> Perkembangan PT Citilink Indonesia	10
2.5 Unit Pelayanan PT Citilink Indonesia	13
2.5.1 Unit Kerja Pelayanan Penumpang.....	13
2.6 Ground Handling.....	15
2.7 Ticketing.....	16
2.8 Reservasi	17
2.9 Tipe Penerbangan	18

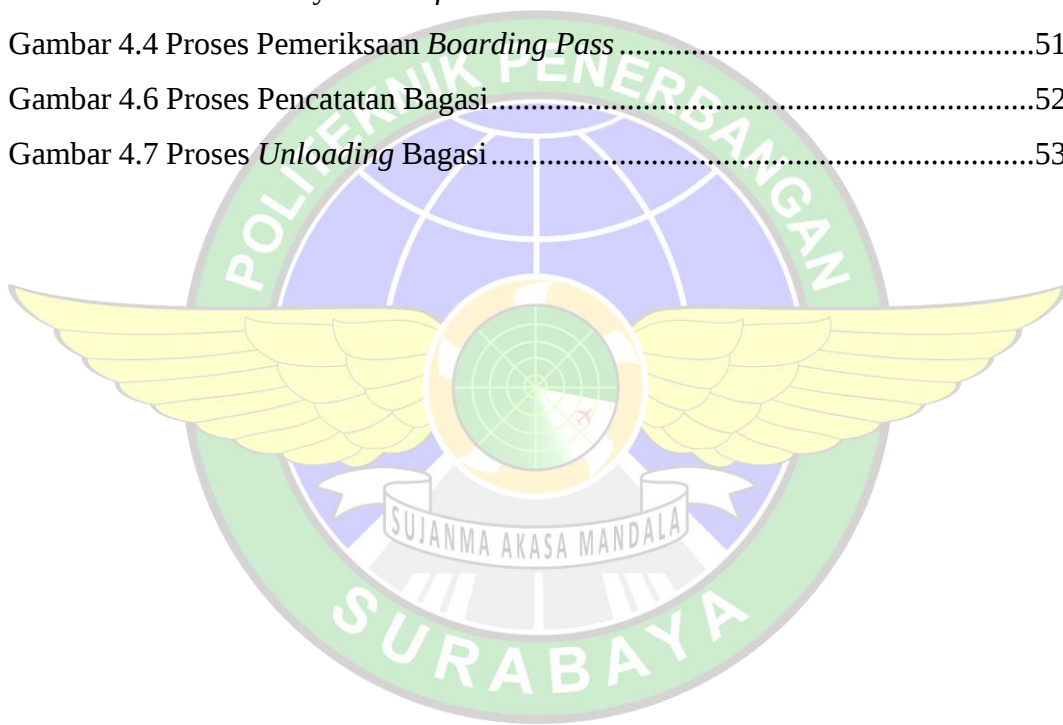
2.10	Visi Misi PT Citilink Indonesia	19
2.10.1	Visi.....	19
2.10.2	Misi	19
2.11	Profile Perusahaan	19
2.12	Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	20
2.13	Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Balikpapan	22
2.14	Tata Kelola Perusahaan.....	26
2.14.1	Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan.....	28
2.14.2	Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	29
2.15	Kebijakan Perusahaan	30
2.16	Logo Perusahaan PT Citilink	39
2.17	Armada PT Citilink.....	40
2.18	Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Balikpapan.....	40
BAB III	TINJAUAN TEORI	41
3.1	Maskapai Penerbangan.....	41
3.2	Bandar Udara.....	41
3.3	Terminal Bandar Udara.....	42
3.4	Apron.....	44
BAB IV	PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT).....	46
4.1	Lingkup Pelaksanaan	46
4.1.1	FLOPS	46
4.1.2	Customer Service	47
4.1.3	Check in Counter	48
4.1.4	Gate	49
4.1.5	Lost and Found	51
4.1.6	Ground Handling	52
4.2	Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	54
4.3	Permasalahan.....	57
4.4	Penyelesaian Masalah	57
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1	Kesimpulan	58

5.1.1	Kesimpulan Terhadap Bab 3.....	58
5.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan OJT	58
5.2	Saran	58
5.2.1	Saran Terhadap Bab 3.....	58
5.2.2	Saran Terhadap Pelaksanaan OJT.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN		61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	20
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Stasiun Balikpapan	22
Gambar 2.3 Ketentuan Ukuran Bagasi Kabin.....	30
Gambar 2.3 Logo Citilink.....	39
Gambar 2.4 Jadwal Penerbangan PT Citilink Balikpapan.....	40
Gambar 4.1 Kegiatan Pembelajaran <i>Flight Plan</i>	46
Gambar 4.2 Proses Pelayanan <i>Customer Service</i>	48
Gambar 4.3 Proses Pelayanan <i>Self Check In</i>	49
Gambar 4.4 Proses Pemeriksaan <i>Boarding Pass</i>	51
Gambar 4.6 Proses Pencatatan Bagasi.....	52
Gambar 4.7 Proses <i>Unloading</i> Bagasi.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia.....	10
Tabel 2.2 <i>Highlight</i> Perkembangan PT Citilink Indonesia.....	11
Tabel 2.3 Prinsip Good Corporate Governance (GCG).....	29
Tabel 2.4 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun 2024	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Kegiatan On The Job Training.....	61
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

On The Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu program perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) Program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara merupakan suatu praktek kerja di lapangan sebagai penerapan dari ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya baik teori maupun praktek.

Lokasi *On the Job Training* (OJT) telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya. *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 ada di lapangan. Selain itu diharapkan dapat menjadi insan perhubungan yang cerdas, gesit, tanggap dan beriman. *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT Citilink Indonesia selama kurang lebih 3 bulan yaitu periode 22 April 2024 dan berakhir hingga 22 Juli 2024.

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 (Presiden Republik Indonesia, 2003) .
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956) (Presiden Republik Indonesia, 2009).
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 Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500) (Pemerintah Indonesia, 2014).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2014 Tahun 2014 tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya (Kementerian Perhubungan, 2014).
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, n.d.).

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. Untuk memperoleh pengalaman langsung bagi taruna mengenai jenis pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
3. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
4. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT.
5. Memahami budaya kerja dalam penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan).
6. Mengamati secara langsung apa yang menjadi tanggung jawabnya, melihat apa yang harus dikerjakan, mampu menunjukkan apa yang dikerjakan (salah dan benar) kemudian mampu menjelaskan tentang apa yang dikerjakan.
7. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan dengan jelas mengamati, melihat, dan mengerjakan sendiri dibawah bimbingan supervisor.
8. Meningkatkan kecepatan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan mengulang- ulang jenis pekerjaan yang sama disertai kepercayaan diri.
9. Meningkatkan diri mulai dari tingkat dasar, terampil dan akhirnya menjadi mahir

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

1.5.1 Tempat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Tempat dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia yang berlokasi di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan, Balikpapan.

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

Waktu pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan dalam kurun waktu 3 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 Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán, Balikpapan.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 Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán, Balikpapan.

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 Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán, Balikpapan, pada beberapa unit, diantaranya:

- 1) FOO (*Flight Operation Officer*)
- 2) *Check-in*
- 3) *Customer Service*
- 4) *Gate*
- 5) *Lost and Found*
- 6) *Ground Handling*

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 II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia (“Citilink” atau “Perusahaan”) adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009.

Penerbangan Citilink pada awalnya dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia, yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011, dan telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011. Kepemilikan saham awal Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. (“Garuda”) dan 33% PT Aerowisata (“Aerowisata”). Selanjutnya, kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata, menurut Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012.

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

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 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda

serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

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

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

2.2 Sejarah Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepingg

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepingg (IATA: BPN, ICAO: WALL), sebelumnya bernama Bandar Udara Sepingg, bandara ini merupakan bandar udara yang melayani penerbangan untuk Kota Balikpapan, Kalimantan Timur dan diproyeksikan menjadi salah satu dari tiga gerbang udara menuju ibu kota negara yang baru. Bandar udara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I dan dibuka pada tanggal 6 Agustus 1997. Bandara ini memiliki luas 300 hektar.

Pada 6 April 1844, Armada Belanda di bawah pimpinan Letnan (laut) I T Hooft menyerang kota Tenggarong. Hal ini menjadi kelanjutan dari pertikaian antara kerajaan Kutai Kartanegara dan pemerintah Inggris yang terjadi pada tahun tersebut. Sekitar 500-600 rumah dan Mesjid Agung dibakar akibat peristiwa ini. Sekitar lima bulan setelahnya, pada tanggal 11 Oktober 1844, Sultan Salehuddin

dari Kerajaan Kutai Kertanegara dan Arnoldus Laurens Weddik sebagai wakil Gubernemen Belanda menandatangani kontrak politik. Salah satu isi dari kontrak politik ini adalah pengakuan pemerintah Hindia Belanda sebagai penguasa di seluruh Kesultanan Kutai; mengakhiri kedaulatan kerajaan Kutai.

Pengganti Aji Muhammad Salehuddin selanjutnya, Sultan Aji Muhammad Sulaiman (1850-1899) dan asisten Resident Evaartd Hoppe pada tahun 1873, menandatangani kembali kontrak politik disebut Lange Contract yang menyatakan bahwa status pemerintahan di Kutai bersifat Zeef Besrtaur atau berpemerintahan sendiri (otonom). Sebagai akibat kontrak ini, Sultan Aji Muhammad Sulaiman memberikan hak menambang pada 1894, yang disebut Konsesi Pertambangan Minyak kepada Bataafsche Petroleum Maatschappij (BPM) di Balikpapan. Salah satu poin pada konsensi itu berbunyi: "Satu-satunya yang menguasai hak atas tanah adalah Kerajaan Kutai Kertanegara, termasuk hasil dalam tanah dan diatas tanah". Dalam perkembangannya, BPM melaksanakan pembangunan lapangan terbang di Balikpapan, setelah terlebih dulu meminta restu dari Sultan Aji Muhammad Sulaiman.

Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang telah direnovasi dua kali selama 1991 sampai 1997. Fase pertama dimulai pada tahun 1991 dan berakhir pada tahun 1994, untuk merenovasi taxiway, terminal penumpang dan kargo dan juga memperpanjang landasan pacu. Pada tahun 1995, Pemerintah Indonesia mengumumkan bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang sebagai bandara kelima di Indonesia yang melayani embarkasi haji untuk wilayah Kalimantan yang terdiri dari provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Selatan.

Fase kedua renovasi terjadi pada tahun 1996 untuk merenovasi hanggar, depot bahan bakar, dan gedung administrasi. Fase kedua selesai dan bandara akhirnya mulai era baru operasionalnya dengan bangunan dan fasilitas baru pada tahun 1997. Pengembangan dan perubahan nama pada Juni 2013, PT Angkasa Pura I (Persero) menyiapkan Rp 1,8 triliun untuk pengembangan bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang. Pengembangan ini adalah salah satu

proyek MP3EI (Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia),[10] dan terbagi menjadi tiga tahap: peningkatan daya tampung terminal, perpanjangan landasan pacu dari 2,500m menjadi 3,250m, dan peningkatan infrastruktur-infrastruktur pendukung. Peningkatan daya tampung ini ditandai dengan pembangunan terminal baru yang menggantikan terminal lama.

Pada September 2014, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono meresmikan nama baru, dari Bandar Udara Sepinggang, kini menjadi Bandara Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang. Nama ini adalah hasil kesepakatan antara Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (FKPD) Provinsi Kalimantan Timur, FKPD Kota Balikpapan, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, dan Pemerintah Kabupaten Paser, akibat berkembangnya pro-kontra di masyarakat terkait perubahan/penambahan nama bandar udara.

2.3 Data Umum PT Citilink Indonesia

Berikut merupakan data umum PT Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/Komersial
Jumlah Armada	61 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72-600, B737 Classic, dan Freighter B737-500)
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

2.4 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 *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 komersialberjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Tabel 2.2 *Highlight* Perkembangan PT Citilink Indonesia

Tahun	<i>Highlight</i>
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 <i>Air Operator Certificate</i> (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 A320 NEO 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 <i>Transportation Safety Management Award 2017</i> 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 <i>Best Low Cost Airlines-Asia</i> 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 A330-900 NEO.
2020	• Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. • Citilink mengoperasikan pesawat kargo (<i>freighter</i>). • Citilink meraih penghargaan <i>Best Low-Cost Airline</i> di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang <i>TripAdvisor Travelers' Choice Award</i> 2020.
2021	• Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang meraih predikat <i>5-Star COVID-19 Airline Safety Rating</i> dari Skytrax dan menjadi satu dari 15 maskapai di dunia yang meraih predikat bergengsi tersebut. • Citilink masuk ke jajaran 100 maskapai terbaik di dunia, 8 maskapai berbiaya hemat terbaik di Asia, maskapai berbiaya hemat terbaik di Indonesia, dan memperoleh penghargaan <i>COVID-19 Airline Excellence Awards</i> dalam ajang <i>World Airline Awards 2021</i> oleh Skytrax.

	• Bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional, Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru yang membawa semangat Perusahaan sebagai maskapai modern yang inovatif.
2022	• Citilink membuka dan mengoperasikan kembali berbagai rute domestik dan internasional. • Citilink tanam 1.000 bibit pohon mangrove di Pesisir Untia Makassar. • Citilink raih tiga penghargaan dalam ajang <i>Skytrax World Airline Awards 2022</i>
2023	• Citilink membuka rute internasional menuju Papua Nugini. • Citilink pindahkan operasional dari Bandara Husesin sastranegara Bandung ke Bandara Kertajati. • Citilink kembali raih tiga penghargaan dalam ajang <i>Skytrax World Airline Awards 2023</i>.

2.5 Unit Pelayanan PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia memberikan beberapa pelayanan untuk dapat menciptakan keamanan dan kepuasan dalam melakukan perjalanan penerbangan, diantaranya:

2.5.1 Unit Kerja Pelayanan Penumpang

Secara operasional, unit kerja pelayanan penumpang dibagi menjadi empat kerja utama, yaitu:

1. Penanganan/Pelayanan Penumpang (*Passenger Handling*)

Penanganan/pelayanan penumpang di suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling menunjang dan melengkapi. Unit kerja atau petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang disebut sebagai Front Liner.

a. Bidang Penjualan dan Pemasaran

1. *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan tempat
2. *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan dokumen pasasi dan perhitungan tarif

3. *Sales dan Marketing* bertugas dalam hal penjualan dan pemasaran

b. Bidang Penanganan Penumpang di Bandar Udara

1. *Departure Section*, bertugas dalam pelayanan pemberangkatan penumpang
2. *Transit dan Transfer Section*, bertugas dalam melayani penumpang yang melanjutkan penerbangan ke tujuan lain, baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat
3. *Baggage Handling*, bertugas memberikan pelayanan terhadap bagasi baik bagasi penumpang tiba maupun penumpang berangkat
4. *Arrival Section*, bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru tiba.

2. Penanganan Pesawat di Bandar Udara (*Aircraft Handling*)

Penanganan pesawat di bandar udara adalah unit kerja yang berhubungan langsung dengan kesiapan penerbangan. Unit kerja ini terdiri dari:

a. *Flight Operation*, adalah bidang operasi penerbangan yang uraian tugasnya antara lain :

- 1) *Flight Plan*
- 2) *Load and Balance*
- 3) *Notice to Airman*

b. *Ramp Handling*, adalah bidang kerja yang tugasnya antara lain :

- 1) *Marshalling*, bertugas memandu kedatangan dan keberangkatan pesawat
- 2) *Maintenance*, bertugas memeriksa dan memelihara kondisi pesawat udara
- 3) *Fueling/refueling*, bertugas melaksanakan bongkar muat barang

- 4) *Aircraft cleaning*, bertugas membersihkan kabin
- 5) *Catering*, bertugas menyediakan konsumsi bagi para penumpang selama penerbangan, namun beberapa perusahaan penerbangan mempercayakan bidang ini kepada mitra perusahaan yang bersedia.

3. Pelayanan Penumpang di dalam Pesawat Selama Penerbangan (*In flight Service*)

Bertugas memberikan pelayanan penumpang selama penerbangan berlangsung (*in-flight service*) yang dilaksanakan oleh awak pesawat yang terdiri dari *cockpit crew* dan *cabin crew*.

- 1) *Cockpit Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:
 - a. *Pilot in Command*, adalah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan.
 - b. *First Officer (Co-Pilot)*, adalah asisten penerbang.
 - c. *Flight Engineer*, adalah ahli mesin pesawat terbang.
- 2) *Cabin Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kabin untuk memberikan pelayanan bagi penumpang yang terdiri dari :
 - a. *Purser/Cabin Super-intendant* adalah pimpinan awak kabin
 - b. *Steward* (Pramugara) dan *Stewardess* (Pramugari) bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan.

4. Penangan Kargo dan Benda-benda Pos/Mail (*Cargo Handling*)

Kargo adalah barang-barang kiriman dan benda-benda pos yang diangkut melalui pesawat udara. Penanganan kargo dilaksanakan oleh unit kerja tersendiri. Dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlepas dari perusahaan penerbangan dan pengelola bandar udara.

2.6 Ground Handling

Ground Handling adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “*Ground*

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

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

1. *Pre-Flight Service*

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

2. *Post Flight Service*

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

3. *In-Flight Service*

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

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

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

2.7 Ticketing

Tiket merupakan dokumen berharga yang wajib dimiliki oleh penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara, dokumen tersebut dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan terkait yang bertindak sebagai

pengangkut transportasi yang didalamnya tercantum syarat-syarat perjanjian antara penumpang dan pengangkut. Dalam industri penerbangan terdapat dua macam jenis tiket yaitu:

a. Tiket Manual

Tiket yang dibuat dalam bentuk buku, yang berisi peraturan-peraturan dan barang-barang apa saja tidak boleh dibawa ketika berada di dalam pesawat.

b. Tiket Elektronik (*e-ticket*)

Tiket yang dibuat menggunakan sistem komputer dan hanya berupa selebar tiket dan lebih mudah dibawa.

Perbedaan *e-ticket* dengan tiket manual adalah terletak pada saat penumpang menggunakan tiket manual yang berbentuk buku, apabila saat akan melakukan penerbangan tiket ketinggalan atau hilang, penumpang harus membeli tiket lagi. Sedangkan apabila menggunakan *e-ticket* saat penumpang akan melakukan penerbangan tiket ketinggalan atau hilang, penumpang bisa mencetak ulang di bandara pada saat akan melakukan check-in hanya dengan menunjukkan rute, jadwal penerbangan, nama dapat dilihat di sistem.

2.8 Reservasi

Reservasi secara umum dapat diartikan sebagai penyediaan tempat duduk, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian pendapatan yang optimal. Jadi, pengertian reservasi meliputi seluruh kegiatan perusahaan penerbangan dalam:

- a. Mengelola persediaan tempat duduknya.
- b. Mendistribusikan ke seluruh jaringan penjualannya.
- c. Pencatatan hasil transaksi pemesanan tempat.

Untuk menangani kegiatan reservasi, industri penerbangan menggunakan suatu sistem yang dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. *Manual Reservation System*, yaitu apabila seluruh atau sebagian besar kegiatannya masih dilakukan dengan cara manual.

- b. *Computerized Reservation System*, yaitu apabila pelaksanaan kegiatan reservasinya dilakukan dengan menggunakan komputer.

Pelayanan permintaan pemesanan tempat meliputi penyediaan tempat bagi penumpang oleh perusahaan penerbangan beserta fasilitas yang diperlukan penumpang berkaitan dengan rencana perjalanannya. Hal-hal yang tercakup dalam kegiatan pelayanan tersebut antara lain :

- a. Proses pemesanan dan penyediaan tempat.
- b. Pemberiaan informasi tentang jadwal penerbangan.
- c. Harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- d. Persyaratan penerbangan beserta informasi lainnya.

2.9 Tipe Penerbangan

1. Penerbangan Berjadwal.

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap

2. Pengertian Penerbangan Charter atau Tidak Berjadwal

Pada umumnya, penerbangan carter merupakan penerbangan tidak terjadwal. Penerbangan ini melibatkan pesawat yang disewa untuk perjalanan tertentu. Selain itu, perjalanan tersebut bukan bagian dari jadwal biasanya maskapai penerbangan. Namun, penerbangan carter memiliki banyak jenis yakni sebagai berikut:

a. Pribadi

Penerbangan carter jenis pribadi adalah ketika seseorang menyewa semua pesawat dan bukan memesan kursi tertentu pada layanan komersial dengan sewa pribadi.

b. Publik

Penerbangan carter jenis publik adalah saat maskapai menawarkan layanan ke tujuan tertentu secara terbatas. penerbangan ini bersifat musiman dan dapat disediakan operator tur yang menyewa pesawat.

c. Kargo

Sama seperti layanan komersial terjadwal, barang juga dapat

diterbangkan dengan layanan carter. Peningkatan layanan jenis ini terjadi di tengah pasokan medis mendesak yang harus berpindahpindah ke seluruh dunia di tengah pandemi.

d. Medevac

Penerbangan dengan jenis medevac (medical evacuation) adalah jenis penerbangan dimana maskapai memberikan layanan penerbangan kepada orang yang sedang sakit atau terluka.

e. Afinitas

Dalam penerbangan carter jenis afinitas, biasanya pesawat digunakan pelancong yang menjadi bagian dari grup atau organisasi lebih luas dan membayar tiket mereka sendiri. Para pelancong ini bisa merupakan bagian dari penggemar olahraga atau penggemar musik yang pergi ke acara khusus.

2.10 Visi Misi PT Citilink Indonesia

2.10.1 Visi

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

2.10.2 Misi

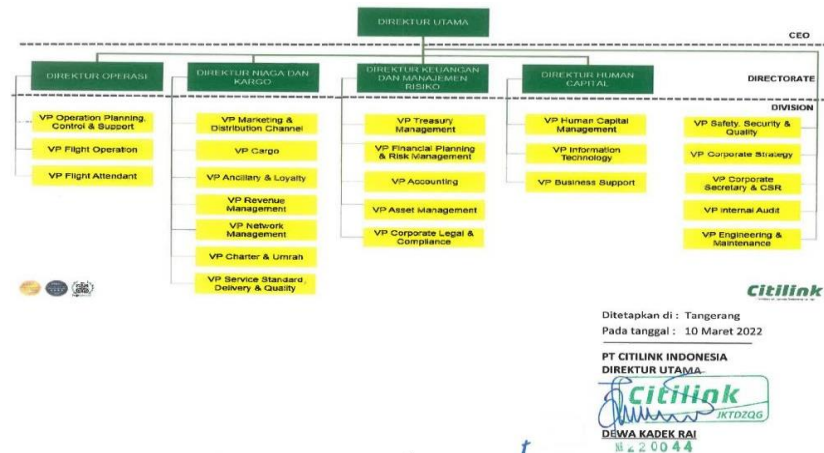
“Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahan Indonesia”

2.11 Profile Perusahaan

Nama Perusahaan	: PT Citilink Indonesia (Cabang Balikpapan)
Alamat Perusahaan	: Jln. Marsma R.Iswahyudi, Bandara Internasional Sepinggang, Gn. Bahagia, Balikpapan Sel., Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia.
Nomor Telephone	: +62 542 764362
Kode Pos	: 76115

2.12 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia memiliki struktur perusahaan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

Sumber: Citilink Operation Manual Part-A (OM-A), 2022

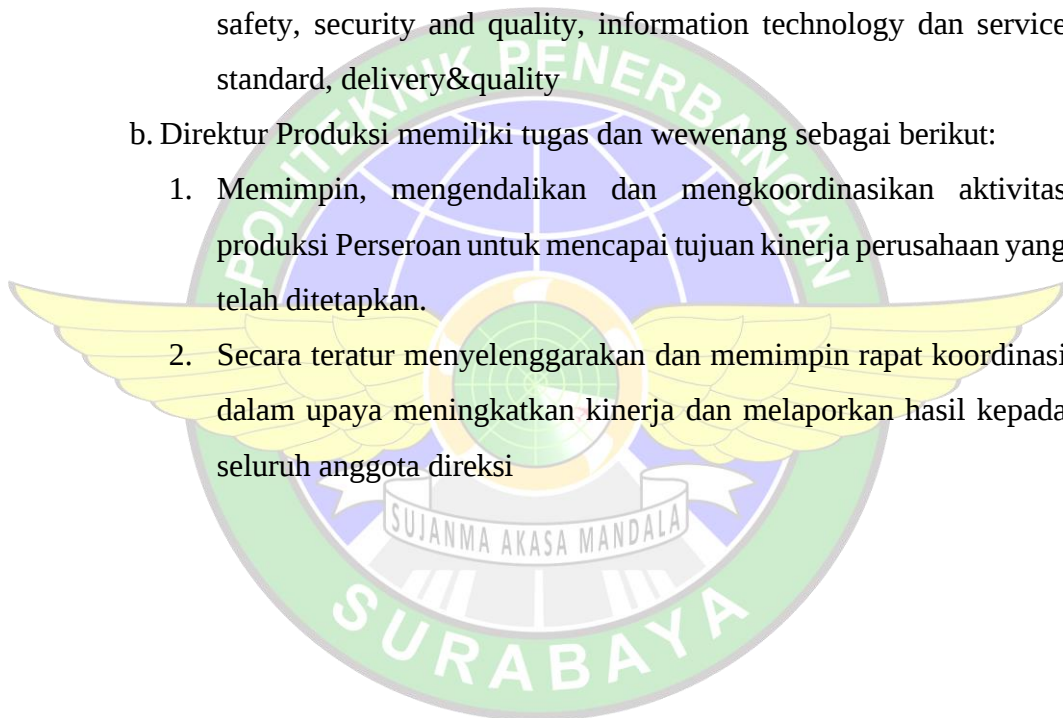
Struktur Organisasi Citilink Indonesia dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 3 (tiga) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi. Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

a. Direktur Utama (President) memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

1. Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis perusahaan.
2. Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan keputusan direksi.
3. Memimpin para anggota Direksi dalam melaksanakan keputusan Direksi.
4. Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka panjang perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan budaya, citra dan GCG.
5. Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
6. Mengesahkan hasil keputusan direksi.
7. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dengan

persetujuan anggota dewan lainnya dalam rapat direksi.

8. Menunjuk anggota dewan lain untuk bertindak atas nama direksi.
 9. Menetapkan keputusan direksi, jika jumlah suara setuju dan tidak setuju sama dalam pemungutan suara dalam rapat direksi.
 10. Mengatur dan memberikan semua informasi tentang perusahaan kepada para pemangku kepentingan.
 11. Bertanggung jawab terhadap kepengurusan dan pelaksanaan keputusan pada unit yang membawahi fungsi corporate secretary&csr, internal audit, corporate strategy, human capital, safety, security and quality, information technology dan service standard, delivery&quality
- b. Direktur Produksi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
1. Memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan aktivitas produksi Perseroan untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan yang telah ditetapkan.
 2. Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi



2.13 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Station Balikpapan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Stasiun Balikpapan

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

Fungsi *Station Manager* adalah sebagai berikut:

1. Mengelola kegiatan operasional sehari-hari untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di bandar udara, baik dengan unit internal maupun unit eksternal terkait di bandar udara, mitra kerja, dan agen penjualan.
2. Berhubungan dengan pejabat pemerintah lokal dan instansi terkait di Bandar Udara untuk kelancaran operasional dari setiap masalah yang timbul guna mempertahankan ketepatan waktu jadwal keberangkatan. Secara khusus, pemberitahuan informasi dari pergerakan pesawat ke semua unit terkait.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait seperti Teknik, Operasi, Katering awak pesawat, dan Ground Handling untuk penanganan yang efisien dari operasional guna mendapatkan produk tertinggi.

4. Untuk mengkoordinasikan dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal dalam lingkungan Bandar Udara.
5. Untuk mengelola administrasi secara keseluruhan di suatu *station*.

Adapun tanggung jawab *Station Manager* diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memastikan penanganan dari perusahaan terkait atau mitra kerja telah sesuai dengan kontrak.
2. Menjaga peralatan, personil, dalam kondisi yang baik untuk melakukan kegiatan operasional.
3. Menjaga kualitas, kemampuan, pengetahuan, dan standar penampilan karyawan di setiap *station*.
4. Melakukan pengawasan dan kontrol pada kinerja karyawan dan penanganan *ground handling*.
5. *Station Manager* melaporkan kemajuan peningkatan pada *stationnya* secara berkala.
6. Menjaga biaya untuk keperluan *stationnya* berada dalam anggaran yang diberikan.
7. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.
8. Mengembangkan usulan perbaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana *ground handling*.
9. Memastikan *ground handling* dan operasional di *stationnya* selalu patuh terhadap standar keamanan perusahaan.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, seorang *Station Manager* tidak bekerja sendiri, terdapat *Operation Manager* dan *Service Manager*. Adapun tugas dan tanggung jawab *Manager Operation* atau *Manager Operasi* adalah sebagai berikut:

1. Memastikan pelaksanaan segala bentuk operasi penerbangan yang aman dan terjamin dengan memberikan dukungan operasional rute

dan informasi serta situasi operasional

2. Memastikan kepatuhan segala bentuk kegiatan operasional terhadap program keamanan Citilink Indonesia, *Safety Management System* (SMS), dan manajemen risiko operasi penerbangan.
3. Mendukung segala pertanyaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan dukungan operasi
4. Mengidentifikasi area-area dalam dukungan operasi yang memerlukan perbaikan atau perubahan, dan untuk memulai perubahan tersebut guna meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam departemen.
5. Melakukan penilaian terhadap NOTAM dan AIP Suplemen.
6. Mengendalikan dan mengelola bahwa operasional berjalan berdasarkan *Operating Manual*.
7. Menerapkan standar strategi manajemen risiko.
8. Mengendalikan, memperbarui, dan menilai data kinerja pesawat perusahaan, serta mendistribusikan informasi tersebut ke unit terkait secara efektif.
9. Berkoordinasi dengan divisi komersial untuk membantu permintaan penerbangan *charter* dengan memberikan informasi operasional serta analisis rute.
10. Berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memastikan bahwa semua dukungan operasional yang diperlukan tersedia baik untuk layanan terjadwal, ad-hoc (solusi, tindakan, atau koordinasi tertentu yang tidak terencana sebelumnya yang dilakukan secara fleksibel untuk memastikan dukungan operasional tersedia), atau penilaian rute.
11. Mengelola dan memberikan mitigasi terhadap tingkat risiko yang signifikan terhadap keselamatan dan/atau keamanan *ground operation*.

Dalam pelaksanaan tugasnya Operation Manager dan Service Manager juga dibantu oleh beberapa Assistant Manager, dimana di station Balikpapan terdapat 3

Assistant Manager.

Flight Operation Officer (FOO) atau *Flight Dispatcher* akan menjalankan fungsi dan memenuhi tugas dan tanggung jawab *Vice President Operational Planning*, pengendalian dan dukungan untuk melaksanakan pengendalian operasional maskapai dan memberikan dukungan kepada awak penerbangan. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

1. Menerima dan memberikan pengarahan serah terima tugas sewaktu-waktu.
2. Menyusun dan menandatangani *flight plan*.
3. Mengajukan *ATS flight plan* kepada unit *ATS (Air Traffic Service)* yang sesuai, apabila terdapat perubahan *ATS flight plan* yang terjadi sebelum keberangkatan. Berkoordinasi dengan *ATS* unit terkait sebelum transmisi ke pesawat.
4. Mendukung *PIC (Pilot In-Command)* dalam persiapan penerbangan dan memberikan informasi yang relevan seperti *MEL*, *CDL*, analisis rute dan cuaca, *NOTAM*, manifest penumpang, kargo, dan lain sebagainya
5. Memberikan dan menandatangani *dispatch realease* dan *flight plan* kepada semua pesawat yang diberangkatkan.
6. *Re-dispatch/re-realease flight* apabila terjadi penyimpangan karena cuaca atau kondisi lainnya.
7. Merekomendasikan *delay* dan *cancel* apabila dianggap perlu atau disarankan untuk alasan operasional.
8. Melakukan *briefing* kepada *PIC (Pilot In-Command)* dan *SIC (Second In- Command)*
 - 1) *FOO* harus memberikan kepada pilot yang berwenang semua laporan atau informasi terkini yang tersedia mengenai kondisi bandara dan ketidakteraturan fasilitas navigasi yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
 - 2) Sebelum memulai setiap penerbangan, *FOO* harus memberikan

komando kepada pilot dengan segala cuaca yang tersedia laporan dan prakiraan fenomena cuaca, seperti *clear air turbulence*, badai petir, *tropical cyclone*, *volcanic ash* dan *low altitude wind shear* pada setiap rute yang akan diterbangi dan setiap bandara yang akan disinggahi.

- 3) Selama penerbangan, FOO harus memberikan informasi tambahan kepada pilot yang berwenang mengenai kondisi meteorologi termasuk fenomena cuaca, seperti *clear air turbulence*, badai petir, *tropical cyclone*, *volcanic ash* dan *low altitude wind shear*, serta ketidakteraturan fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi keselamatan penerbangan.
- 4) Untuk memenuhi ketentuan pada poin 1) dan 2) maka informasi harus disampaikan melalui pengarahannya langsung kepada PIC.
9. Memberitahukan ATS unit yang sesuai bila posisi pesawat tidak dapat ditentukan oleh alat navigasi dan upaya untuk menjalin komunikasi tidak berhasil.
10. Dalam keadaan darurat yang membahayakan keselamatan pesawat udara atau orang:
 - 1) Memulai prosedur yang relevan, mengacu pada *Emergency Response Plan* (ERP) dan menghindari tindakan apapun yang bertentangan dengan prosedur ATC.
 - 2) Memberi tahu pihak yang berwenang (merujuk pada ERP) tanpa penundaan dan mengenai sifat situasinya

2.14 Tata Kelola Perusahaan

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

penerbangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Citilink melakukan asesmen terhadap penerapan tata kelola perusahaan di lingkungan Citilink setiap tahunnya. Pencapaian nilai *Good Corporate Governance Self Assesment* Perusahaan pada *Annual Report* 2021 menunjukkan nilai 82,62 dimana nilai ini menunjukkan bahwa Citilink merupakan perusahaan yang akuntabel dan dapat menjalankan praktik tata kelola perusahaan dengan baik.

Selain *Good Corporate Governance Self Assesment*, Citilink juga memastikan terlaksananya sistem pelaporan *Whistle Blowing System* (WBS) dengan menggunakan boks surat. Perangkat gratifikasi dan WBS merupakan bagian dari *soft structure* GCG yang dimiliki perusahaan, mencakup kode etik, *board manual*, piagam komite dan sejumlah kebijakan lainnya. Perusahaan ini juga telah melakukan sosialisasi khusus mengenai perkembangan kebijakan GCG melalui *online meeting* pada 22 November 2021 atas rencana asesmen tahun berikutnya. Pertemuan *online* tersebut telah dihadiri oleh PIC (*Person In-Charge*) masing-masing divisi.

Citilink menyadari bahwa penerapan GCG tidak dapat berdiri sendiri ataupun hanya berfokus pada kepentingan organisasi semata. Hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan menjadi kunci bagi Citilink untuk memperkuat penerapan GCG untuk membantu membentuk dunia usaha yang sehat, kompetitif, dan berkontribusi secara sosial untuk lingkungan sekitar.

Berkaitan dengan penerapan GCG, Citilink juga menerapkan sistem manajemen risiko. Bisnis penerbangan memiliki karakteristik yang spesifik dan unik, yaitu membutuhkan investasi yang besar (*high investment*) namun memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap perubahan faktor eksternal yang sulit dikendalikan (*high impact of uncontrollable factor*). Terlebih lagi di tahun 2021 masih sangat dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 sehingga masih banyak risiko bagi keberlangsungan usaha.

Seperti asesmen pada pelaksanaan GCG, Citilink juga mengevaluasi melalui asesmen pada efektivitas penerapan manajemen risiko. Pada akhir 2021, PT Citilink Indonesia bersama dengan PT Garuda Indonesia melakukan penilaian

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

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

2.14.1 Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan

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

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

1. Menciptakan pengelolaan yang berstandar pada asa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan;
2. Meningkatkan nilai Perusahaan yang memiliki daya saing kuat dan berlangsung secara berkelanjutan;

3. Mendorong proses pengambilan keputusan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan diiringi realisasi yang bermoral tinggi;
4. Mengoptimalkan kontribusi Perusahaan dalam perekonomian nasional khususnya pada industri penerbangan nasional; dan
5. Meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) kepada Perusahaan sehingga dapat membangun citra positif perusahaan di pasar.

2.14.2 Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)

Perusahaan memberlakukan penerapan GCG sebagai salah satu strategi pencapaian visi, misi, dan tujuan Perusahaan melalui praktik usaha yang lebih baik secara terus-menerus. Penerapan prinsip GCG di lingkup Perusahaan dilandaskan pada ketentuan dan peraturan yang berlaku, di antaranya Undang- Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas, serta mengacu pada 5 (lima) prinsip dasar, yaitu: transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran, sebagaimana telah dirilis dalam Pedoman Umum *Good Corporate Governance* yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG).

Penerapan prinsip GCG di lingkungan Perusahaan sebagai sistem sekaligus struktur adalah untuk meyakinkan seluruh *stakeholders*, bahwa Perusahaan dikelola dan dikendalikan untuk melindungi kepentingan *stakeholders*.

Tabel 2.3 Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)

Prinsip	Penjelasan
Transparansi	Keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan Keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai Perusahaan.
Akuntabilitas	Kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan Perusahaan terlaksana secara efektif.

Responsibilitas	Kesesuaian dalam pengelolaan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip korporasi yang sehat.
Independensi	Suatu keadaan dimana Perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip kolaborasi.
Kewajaran	Keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.15 Kebijakan Perusahaan



Gambar 2.3 Ketentuan Ukuran Bagasi Kabin

Sumber: citilink.co.id

1. Peraturan Barang Bawaan di Kabin

Penumpang kelas ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm × 36 cm × 23 cm (untuk penerbangan dengan pesawat A320) dan 41 cm × 34 cm × 17 cm (untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.

- 1) Tas tangan wanita, buku saku atau dompet yang sesuai untuk

perjalanan normal dan yang tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan.

- 2) Mantel, syal atau selimut.
- 3) Kamera kecil dan/atau teropong kecil.
- 4) Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan

2. Ketentuan Bagasi Tercatat

Setelah bagasi diserahkan kepada pihak Perusahaan Pengangkut untuk dititipkan, maka tanda pengenal bagasi atau label untuk setiap bagasi tercatat akan diterbitkan. Nama atau tanda pengenalan pribadi lainnya yang ditempelkan harus terdapat pada bagasi tercatat adalah tanggung jawab penumpang untuk memastikan bahwa bagasi tercatat telah diberi label secara cukup dan benar untuk tujuan identifikasi. Jika bagasi tercatat penumpang tidak memiliki nama, inisial, atau pengenalan pribadi lainnya, maka penumpang harus menempelkan identifikasi tersebut pada barang yang akan dibagasi sebelum diserahkan kepada pihak perusahaan pengangkut.

Bagasi tercatat akan diangkut pada pesawat udara yang sama dengan yang akan digunakan penumpang kecuali jika pihak pengangkut memutuskan bahwa hal ini tidak dapat dilakukan, dimana pihak pengangkut akan mengangkutnya pada penerbangan lain dimana ruang tersedia. Jika bagasi tercatat penumpang diangkut pada penerbangan berikutnya, pihak pengangkut akan mengirimkan kepada penumpang dalam jangka waktu yang patut dari ketibaan penerbangan tersebut, kecuali hukum yang berlaku mewajibkan Anda untuk hadir untuk pemberesan bea cukai.

Kami menyediakan fasilitas bagasi tercatat seberat 20 kg secara cuma-cuma. Untuk berat yang melebihi 20 kg akan dikenakan biaya tarif yang dinyatakan pada daftar biaya dan dalam cara yang ditetapkan dalam peraturan pihak pengangkut. Tidak ada fasilitas bagasi untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, meskipun kereta bayi akan diangkut tanpa dikenakan biaya.

Penumpang tidak diperkenankan untuk menggunakan bagasi tercatat milik penumpang lainnya yang tidak dipergunakan kecuali bepergian pada rencana pada

rencana perjalanan yang sama. Para penumpang yang melakukan pemesanan dalam rencana penerbangan yang sama dengan mereka tidak bepergian tidak dapat mengalihkan berat bagasi tercatat yang tidak digunakan kepada (para) penumpang yang bepergian dalam rencana perjalanan yang sama.

Untuk alasan kesehatan dan keselamatan, pengangkut tidak akan menerima barang perorangan melebihi 32 kg dengan dimensi gabungan lebih dari ketinggian 81 cm, lebar 119 cm, dan kedalaman 119 cm. Batasan berat ini tidak berlaku untuk peralatan mobilitas.

Peralatan olahraga dapat dibawa dalam tempat barang di pesawat udara setelah pembayaran biaya yang ditetapkan pada daftar biaya dan atas risiko penumpang sendiri. Oleh karenanya, penumpang disarankan untuk membeli asuransi yang diperlukan untuk barang-barang tersebut. Alat-alat musik yang melebihi dimensi bagasi kabin (dengan ketentuan masih berada dalam batas 20 kg) dapat dibawa ke atas kabin jika tempat duduk untuk peralatan musik tersebut telah dibeli dan biaya perjalanan yang sesuai telah dibayarkan. Dimensi maksimal dari instrumen tersebut tidak dapat melebihi ketinggian 100 cm, lebar 50 cm dan kedalaman 40 cm. Tidak ada fasilitas bagasi terkait dengan pembelian tempat duduk eksta.

Bagi member *LinkSport*, gratis 20 kg bagasi peralatan olahraga dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sampai dengan 31 Desember 2024 dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku sesuai dengan masa berlaku keanggotaan saat ini. Untuk anggota *LinkSport* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 hanya dapat menggunakan bagasi olahraga sampai dengan 31 Desember 2024.
 - b) Anggota *LinkSport* dengan masa berlaku 1 Januari 2025 – 22 Maret 2025 dapat mengajukan *refund* dengan mengirimkan email ke customercare@citilink.co.id pengajuan *refund*

berlaku hingga 30 April 2024 (anggota *LinkSport* yang tidak melakukan pengajuan *refund* sampai dengan waktu yang di tentukan dianggap menyetujui syarat dan ketentuan di poin 1 huruf a).

- 2) Bagasi olahraga dapat dibawa penumpang masuk ke dalam alokasi bagasi gratis tercatat atau *Free Baggage Allowance*.
- 3) Apabila terdapat kelebihan Apabila terdapat kelebihan bagasi maka akan dikenakan tarif *excess baggage* sesuai dengan tarif rute penerbangan yang berlaku.
- 4) Bebas biaya 20 kg bagasi peralatan olahraga berlaku untuk bagasi sepeda, golf, surfing, diving, gantole.
- 5) Pendaftaran dan perpanjangan keanggotaan *LinkSport* sudah tidak dapat dilakukan sampai dengan waktu yang tidak ditentukan.
- 6) Peralatan olahraga yang dapat dibawa dalam penerbangan tergantung pada ketersediaan tempat di kompartemen dan selama masih tersedia.
- 7) Citilink berhak merubah syarat dan ketentuan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

3. Pelayanan Penyangang Disabilitas

Penumpang penyandang disabilitas yang memerlukan bantuan khusus harus memberitahukan kebutuhan khususnya kepada Citilink sebagai pihak Perusahaan Pengangkut pada saat booking. Perusahaan pengangkut akan melayani penumpang tersebut jika telah mengatur semua kebutuhan khusus penumpang tersebut. Jika Penumpang tersebut tidak memberitahukan kebutuhan khususnya pada saat booking, Perusahaan Pengangkut akan tetap berupaya untuk mengakomodasi kebutuhan khusus Penumpang tersebut. Penumpang penyandang disabilitas yang telah memberitahu Perusahaan Pengangkut mengenai kebutuhan khususnya pada saat booking dan telah diterima oleh Perusahaan Pengangkut tidak akan ditolak untuk dilayani karena kondisi disabilitas atau kebutuhan khususnya. Akan tetapi, peraturan Perusahaan Pengangkut atau pemerintah dapat berlaku untuk

pengangkutan Penumpang penyandang disabilitas. Perusahaan Pengangkut dapat meminta Penumpang penderita cacat untuk melakukan perjalanan bersama Asistennya sendiri jika memang diperlukan untuk alasan keselamatan atau jika Penumpang tersebut tidak dapat menjalankan proses evakuasinya sendiri atau tidak dapat mengerti instruksi-instruksi keselamatan.

Berdasarkan PM Nomor 30 Tahun 2021 pasal 13 ayat 1 A, maka 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.

4. Penumpang Hamil (*Pregnant Woman*) PGNT

Ada beberapa syarat bagi ibu hamil untuk dapat terbang dengan maskapai Citilink, yaitu:

- 1) Ibu hamil diharapkan dapat berkonsultasi dengan dokter untuk dapat mendapatkan surat kesehatan atau surat layak terbang. Surat berlaku 7 hari sejak tanggal dikeluarkannya.
 - 2) Dalam hal kondisi tertentu dimana penumpang ibu hamil tidak dapat menunjukkan surat keterangan kesehatan atau surat layak terbang dari dokter, Citilink akan mewajibkan penumpang untuk menandatangani Pernyataan Pertanggungjawaban terbatas Citilink (*Form of Indemnity*) pada saat melakukan check-in, untuk membebaskan Citilink dari pertanggungjawaban yang timbul dari hal tersebut.
 - 3) Apabila penumpang tidak dapat menandatangani, penumpang dapat menunjuk anggota keluarganya untuk menandatangani Surat Pernyataan tersebut.
 - 4) Ibu hamil dengan usia kehamilan di atas 36 minggu, tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan udara.
- #### 5. Bayi (*infant*) dan Anak-Anak (*child*)
- 1) Anak-anak diklasifikasikan sebagai usai 2-12 tahun.
 - 2) Kategori bayi termasuk dalam usia 0-23 bulan.

- 3) Dalam suatu penerbangan *infant* maksimal berjumlah 10% dari kapasitas dalam pesawat.
 - (1) Airbus A330 = 36 *infant*
 - (2) Airbus A320 = 18 *infant*
 - (3) ATR 72-600 = 7 *infant*
- 4) Bayi prematur dianggap sebagai *medical cases* atau MEDA dan akan ditangani sebagai *incapacitated passenger*.
- 5) Surat rekomendasi medis berlaku 7 hari.

6. *Snack dan Meal In-Flight*

Layanan *Pre-Book Meals* (PBM) adalah layanan pemesanan makanan, untuk tiket via website www.citilink.co.id dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Pemesanan melalui *Pre-Book Meals* (PBM) dapat dilayani selambat-lambatnya 24 jam sebelum jam penerbangan, bersamaan dengan pemesanan tiket atau pembelian melalui *Manage My Booking* (MMB).
- 2) Jenis makanan yang dipesan akan tercantum pada *boarding pass* penumpang dalam bentuk kode SSR dan dapat diklaim kepada Awak Kabin saat melakukan penerbangan, sesuai dengan rute keberangkatan dari bandar udara CGK, HLP, SUB, DPS, KNO, UPG, BPN, YIA dan PKU.
- 3) Makanan yang dipesan dapat ditukar dengan menu lain yang senilai, apabila makanan tersebut mengalami kerusakan atau hal lain yang menyebabkan pesanan tidak layak dikonsumsi atau tidak sesuai dengan pesanan awal.
- 4) Makanan yang dipesan tidak dapat dibatalkan, dipindahtangankan, ataupun ditukar setelah melakukan pemesanan.
- 5) Segala sesuatu/keadaan kahar (*force majeure*) di luar kemampuan PT Citilink Indonesia, yang menyebabkan makanan tidak diterima oleh penumpang, maka Citilink tidak berkewajiban atas penggantian

tersebut.

- 6) Biaya pemesanan makanan akan dikembalikan apabila terjadi pembatalan sepihak penerbangan oleh pihak Citilink.
- 7) Pembatalan pesanan tidak dapat dilakukan apabila terjadi perubahan jadwal atas permintaan penumpang (*re-schedule* atau *pax no show*).
- 8) Harga yang tertera sudah termasuk PPN.

7. Keterlambatan, Pembatalan, dan Perubahan Jadwal

Pada setiap saat setelah pemesanan dilakukan, PT Citilink Indonesia dapat mengubah jadwalnya dan/atau membatalkan, mengakhiri, mengalihkan, menunda, menjadwalkan kembali atau menanggukuhkan setiap penerbangan yang menurut pertimbangan pihak perusahaan pengangkut sepantasnya, hal ini dibenarkan karena keadaan-keadaan di luar kendali pihak perusahaan pengangkut namun tidak terbatas pada cuaca buruk atau keterlambatan kontrol lalu lintas atau untuk alasan-alasan keamanan atau operasional. Dalam keadaan-keadaan tersebut, PT Citilink Indonesia akan mengembalikan biaya perjalanan yang telah dibayarkan kepada penumpang.

Dalam keadaan kahar atau *force majeure* seperti bencana alam (*Act of God*) PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada penumpang atau orang yang telah membayarkan tiket secara penuh; namun, pengembalian biaya tunduk pada pemotongan sebesar 10% yang merupakan biaya administrasi PT Citilink Indonesia.

Sesuai dengan PM No.89 Tahun 2015 tentang *Delay Management*. Keterlambatan penerbangan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan

- c. Pembatalan penerbangan (*cancellation of flight*)

Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit/d 120 menit;
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 241 menit; dan
- f. Kategori 6, pembatalan penerbangan.

Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berupa:

- a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*);
- e. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*)

8. Pengembalian biaya (*refund*)

Pihak Citilink akan menyerahkan sepenuhnya untuk melakukan refund kepada dimana penumpang tersebut membeli tiket penerbangan di agent atau melalui aplikasi. Jika pembelian dilakukan di *customer service* citilink biaya atau *refund* untuk tiket atau porsi yang tidak dapat dipergunakan sesuai dengan peraturan- peraturan terkait biaya perjalanan atau tarif serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021, sebagaimana yang diubah dari waktu ke

waktu, sebagai berikut:

- 1) Kecuali ditetapkan sebaliknya pada bagian ini, kami berhak untuk melakukan pengembalian biaya baik kepada orang yang namanya tercantum pada Tiket atau kepada orang yang membayarkan Tiket, setelah memperlihatkan bukti pembayaran yang memuaskan; dan
- 2) Apabila tiket telah dibayarkan oleh orang selain daripada Penumpang yang namanya tercantum pada Tiket, dan Tiket menunjukkan bahwa terdapat pembatasan terhadap pengembalian biaya, kami akan melakukan pengembalian biaya hanya kepada orang yang membayarkan Tiket, atau kepada orang yang diperintahkannya.
- 3) Jumlah pengembalian biaya

Sesuai dengan peraturan yang berlaku, PT Citilink Indonesia akan melakukan pengembalian biaya kepada Anda atau orang yang telah membayarkan Tiket atau kepada orang yang diperintahkannya, dalam persentase sebagaimana yang ditetapkan pada daftar berikut ini:

- (1) Lebih dari 72 jam sebelum penerbangan 75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif dasar
- (2) 48 sampai dengan kurang dari 72 jam sebelum penerbangan 50% (lima puluh persen) dari tarif dasar
- (3) 24 sampai dengan kurang dari 48 jam sebelum penerbangan 40% (empat puluh persen) dari tarif dasar
- (4) 12 sampai dengan kurang dari 24 jam sebelum penerbangan 30% (tiga puluh persen) dari tarif dasar
- (5) 4 sampai dengan kurang dari 12 jam sebelum penerbangan 20% (dua puluh persen) dari tarif dasar
- (6) Kurang dari 4 jam sebelum penerbangan 10% (sepuluh persen) dari tarif dasar

9. Biaya-biaya

Adapun ketentuan biaya yang ditanggung oleh penumpang berdasarkan

beberapa kategori. Mulai dari pembelian kursi hingga bagasi. Namun, terdapat ketentuan sesuai dengan PKPS 121.585 (b) dan SE No. 14 Tahun 2021, penggunaan *Emergency Seat* (Kursi nomor 12 dan 14) dan 1 (satu) baris di depan atau 1 (satu) baris di belakang jendela darurat kursi nomor 11 dan 15) tidak diperbolehkan untuk:

- 1) Penumpang wanita yang sedang hamil.
- 2) Penumpang yang bepergian dengan bayi.
- 3) Penumpang yang memiliki keterbatasan gerak (Obesitas).
- 4) Penumpang yang memerlukan kebutuhan khusus (penyandang disabilitas).
- 5) Penumpang di bawah 15 tahun.
- 6) Penumpang lansia (lanjut usia).
- 7) Penumpang yang tidak dapat memahami instruksi awak kabin.
- 8) Penumpang yang tidak bersedia membantu.

2.16 Logo Perusahaan PT Citilink

Logo perusahaan berfungsi sebagai pengingat konsumen. Yang mana sebagai bentuk identitas atau suatu entitas kepada masyarakat. Maskapai Citilink Indonesia memiliki logo dengan ciri khas berwarna hijau yang berpadu dengan warna putih dan kuning. Dari setiap warna yang ditampilkan memiliki artinya masing-masing.



Gambar 2.3 Logo Citilink

Warna hijau pada logo Citilink memiliki makna berupa penyegaran dan ramah lingkungan. Warna hijau juga memberikan kesan segar pada lini 20 bisnis perusahaan yang artinya sebuah ketegasan. Sedangkan kolaborasi hijau, putih, dan kuning bermakna menampilkan kesan yang young, fun, dan dynamic.

2.17 Armada PT Citilink

Tabel 2.4 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun 2024

Pesawat	Beroperasi
Airbus A320-200	39 unit
Airbus A320-200 NEO	10 unit
Airbus A330-900	2 unit
ATR 72-600	7 unit
Boeing 737 500	8 unit
Total	61 unit

2.18 Jadwal Penerbangan PT Citilink Indonesia Station Balikpapan

Jadwal penerbangan pada maskapai Citilink Indonesia Station Balikpapan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi di lapangan, cuaca serta rotasi pesawat, dan faktor lainnya yang dapat menyebabkan perubahan jadwal penerbangan. Berikut merupakan contoh jadwal penerbangan Citilink Indonesia station Balikpapan:

CITILINK									
01. EX-RON/QG-439	BPN-CGK	PK-GLZ	0600LT	12	CAPT. MOHAMAD IQBAL FIRZI				
02. QG-430/QG-785	SUB-BPN-YIA	PK-GQN	0735/0815LT	08	CAPT. FOGGY DWIPRIANTO				
03. QG-436/QG-400	CGK-BPN-TRK	PK-GQP	0915/0955LT	07	CAPT. STESSO VITTORIO				
04. QG1498/QG2422	BDJ-BPN-TRT	PK-GJS	0925/0955LT	06	CAPT. DAVID YUGO SEJATI				
05. QG-040/QG-041	HLP-BPN-HLP	PK-GLI	1105/1150LT	12	CAPT. FAUZIE ERVHAN				
06. QG-438/QG-433	CGK-BPN-KJT	PK-GLZ	1110/1150LT	09	CAPT. MOHAMAD I/CHANDRA N				
07. QG-784/QG-431	YIA-BPN-SUB	PK-GQN	1235/1320LT	13	CAPT. FOGGY DWIPRIANTO				
08. QG-401/QG-437	TRK-BPN-CGK	PK-GQP	1250/1330LT	10	CAPT. STESSO V/AGUS DWI				
09. QG2423/QG1402	TRT-BPN-BEJ	PK-GJS	1310/1335LT	05	CAPT. DAVID YUGO SEJATI				
10. QG-432/QG-429	KJT-BPN-UPG	PK-GLZ	1635/1715LT	07	CAPT. CHANDRA				
NUGRAHAPUTRA									
11. QG1403/QG1404	BEJ-BPN-BEJ	PK-GJS	1635/1705LT	04	CAPT. DAVID Y/GUNARDI L				
12. QG-424/QG-425	CGK-BPN-CGK	PK-GQL	1725/1805LT	09	CAPT. PATRIC ADRI				
13. QG-434/QG-435	SUB-BPN-SUB	PK-GLY	1750/1830LT	10	CAPT. YUDDY HARTANTO				
14. QG-420/QG-421	CGK-BPN-CGK	PK-GQI	1915/1955LT	06	CAPT. DONNY KUSMANAGRI				
15. QG1405/ R O N	BEJ-BPN	PK-GJS	2005LT	04	CAPT. GUNARDI LANGASA				
16. QG9424/ R O N	CGK-BPN	PK-GLN	2015LT	08	CAPT. ANDREW HASSAN				
17. QG-428/QG9425	UPG-BPN-CGK	PK-GLZ	2025/2115LT	11	CAPT. CHANDRA N/ANDREW H				

Gambar 2.4 Jadwal Penerbangan PT Citilink Balikpapan

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Sebuah maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan".

Menurut (Damardjati, 2001), perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non-schedule service*).

Sedangkan menurut (F.X Widadi, 2001), berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

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

3.2 Bandar Udara

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

Menurut ANNEX 14 pada (*International Civil Aviation Organization*, 2022) Bandar udara adalah area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

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

3.3 Terminal Bandar Udara

Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka untuk menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang dapat melakukan pengurusan perjalanan udara seperti pembelian tiket, pemeriksaan barang serta menunggu jadwal keberangkatan. Pada terminal bandar udara ini terdapat beberapa fasilitas seperti ruang tunggu, restoran, serta berbagai toko. Bangunan yang menyediakan akses menuju pesawat (melalui gerbang) dapat disebut ‘*concourse*’. Tetapi, sebutan “terminal” dan “*concourse*” kadang-kadang digunakan berganti-ganti tergantung dari konfigurasi bandara.

Ada beberapa konsep yang dibentuk pada pembangunan Bandar udara:

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

bandara lain, namun membutuhkan penghubung. Contohnya, Bandar Udara London Gatwick yang menggunakan sebuah terowongan pejalan kaki untuk menghubungkan antara terminal satelit dan terminal utama.

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

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1999) tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya ; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersil serta harus memenuhi persyaratan keamanan beserta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

Layaknya terminal pada umumnya, terminal bandar udara juga mempunyai sistem yang mengatur daerah tempat pemrosesan penumpang yang akan memulai ataupun mengakhiri perjalanan udara dan untuk mengangkut bagasi serta penumpang dari dan ke pesawat.

Menurut (Horonjeff & McKelvey, 2018), sistem terminal penumpang (*Passenger Terminal System*) terdiri dari tiga bagian utama. Bagian-bagian tersebut dan kegiatan-kegiatan yang terjadi didalamnya adalah sebagai berikut:

- a. Jalur masuk/*Acces Interface*: merupakan area dimana penumpang berpindah menuju jalan masuk ke bagian pemrosesan penumpang. sirkulasi

parkir, dan naik turunnya penumpang merupakan kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam bagian ini

- b. *Pemrosesan/Processing system*: merupakan area di mana kegiatan penjualan, lapor-masuk bagasi, pemesanan tempat duduk, pengambilan bagasi, serta pelayanan pengawasan federal dan keamanan berlangsung.

3.4 Apron

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

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

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

1. Meninggalkan kendaraan tanpa pengawasan
2. Mendahului kendaraan lain yang menuju, ke arah yang sama
3. Memarkir kendaraan pada atau di dekat pergerakan atau pada jalur lalu lintas kendaraan dan lintas garbarata, selain daerah yang diijinkan untuk

itu, kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan terhadap pesawat udara

4. Mengemudikan kendaraan menuju atau menghentikan kendaraan di bawah sayap, ekor dan atau badan pesawat udara kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan ke pada pesawat udara.
5. Menghidupkan mesin kendaraan pada jarak kurang dari 15 meter dari pesawat udara yang sedang mengisi bahan bakar
6. Memundurkan atau menyebabkan kendaraan berjalan mundur ke arah pesawat udara, kecuali kendaraan tersebut sedang memberikan pelayanan kepada pesawat udara dan dipandu oleh petugas yang berwenang.
7. Menjalankan kendaraan menuju pesawat udara yang mesinnya dalam keadaan hidup
8. Menarik kendaraan lainnya, bilamana tidak menggunakan kendaraan khusus untuk maksud tersebut
9. Mengisi bahan bakar
10. Mengemudikan kendaraan sedemikian rupa sehingga membahayakan kendaraan lain atau orang disekitarnya
11. Menempatkan atau menjalankan kendaraannya di dekat pesawat udara yang sedang bergerak atau ditarik
12. Menempatkan atau mengemudikan kendaraan pada jarak kurang dari 8 meter di depan atau 80 meter di belakang mesin jet yang dalam keadaan hidup
13. Melakukan perbaikan kendaraan.

BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

4.1 Lingkup Pelaksanaan

Ruang lingkup pelaksanaan *On The Job Training* yang diikuti oleh penulis dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia yang berada Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan, Balikpapan . Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII B dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Ruang lingkup *On The Job Training Taruna* yaitu di ruang FLOPS (Flight Operation Office), CS (Customer Services), Gate dan Loust and Found.

4.1.1 FLOPS



Gambar 4.1 Kegiatan Pembelajaran *Flight Plan*

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

a. *Flight Document* :

1. *Flight Plan*
2. *Notam*

3. *Flight Clearance*
4. *MEL and CDL*
5. *Weather Report*
6. *Notoc*
7. *Flight Approval*
8. *Gendec/Manifest*

b. *Route Manual* :

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

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan flight plan, penyortiran flight plan, dan briefing pada kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan memiliki 1 ruangan FLOPS. Saat berada di FLOPS, FOO akan melakukan briefing pada pilot sebelum melakukan perjalanan.

4.1.2 Customer Service

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

Customer Service juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu juga dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan, pembelian *seat* pada *Customer Service*. Selama melakukan kegiatan OJT di Unit *Customer Service*, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat

permasalahan yang dialami penumpang dan ditanyakan kepada *customer service*, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan, melakukan pelaporan harian, melakukan pembelian seat penumpang.



Gambar 4.2 Proses Pelayanan *Customer Service*

4.1.3 Check in Counter

Check-in counter merupakan titik pertama di mana penumpang melakukan proses pemeriksaan sebelum penerbangan, dilakukan juga *proffiling* penumpang dengan identitasnya, memastikan juga bagasi aman dengan *security question* tidak ada barang berharga maupun berbahaya. Pada maskapai citilink sendiri sekarang sudah tidak menetapkan untuk melakukan *check-in* di counter *check-in* dikarenakan sekarang sudah berganti nama menjadi *baggage drop*, jadi penumpang bisa melakukan *check-in* di mesin *self check-in* yang sudah disediakan atau juga bisa melalui web *check-in* di www.citilink.co.id. Di sini, penumpang dapat memeriksa dan mengirim bagasi mereka, menerima boarding pass, serta memeriksa identifikasi dan dokumen perjalanan mereka. Petugas di counter akan memeriksa tiket, paspor, dan dokumen lainnya untuk memastikan bahwa semua persyaratan perjalanan terpenuhi. Selain itu, penumpang juga dapat melakukan penyesuaian tempat duduk dan memperbarui informasi perjalanan mereka.

Check-in counter juga merupakan tempat di mana penumpang dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait perjalanan mereka sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses keberangkatan. Selama melaksanakan *On The Job Training* di *Check-in counter*, penulis juga membantu

para penumpang dalam melaksanakan *self check in* yaitu sebuah layanan diperuntukkan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi dapat melakukan proses *check in* mandiri untuk dapat memperoleh efisiensi waktu dalam pelayanan.



Gambar 4.3 Proses Pelayanan *Self Check In*

4.1.4 Gate

Saat proses di *gate* bandara, penumpang akan menjalani sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesiapan sebelum naik pesawat. Salah satu kegiatan utama adalah pemeriksaan keamanan, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan X-ray untuk barang bawaan mereka dan pemeriksaan detektor logam untuk diri mereka sendiri. Petugas keamanan juga akan memeriksa dokumen perjalanan dan boarding pass penumpang untuk memastikan kecocokan. Setelah melewati pemeriksaan keamanan, penumpang kemudian menuju gerbang keberangkatan di mana mereka menunggu untuk naik pesawat. Di sini, pengumuman terkait *boarding pass* dan informasi terkait penerbangan akan disampaikan kepada penumpang. Petugas di gate juga akan memverifikasi boarding *pass* penumpang dan identitas diri sebelum mereka diizinkan untuk naik ke pesawat. Per penumpang diberi kebijakan untuk membawa bagasi cabin maksimal 1 barang bawaan yang sesuai dengan dimensi *Baggage Test Unit* (BTU) atau 1 koli yang tidak lebih dari 7kg. Jika lebih dari dimensi yang sudah ditentukan atau lebih dari 1 koli maka akan dilakukan *sweeping* bagasi dengan biaya 250rb/kolinya.



Selama proses digate, penumpang juga dapat memanfaatkan fasilitas bandara seperti restoran, toko, dan area tunggu khusus. Beberapa bandara juga menawarkan fasilitas khusus seperti lounge penerbangan, di mana penumpang dapat bersantai dan menikmati makanan dan minuman ringan sambil menunggu waktu keberangkatan mereka. Selain itu, ada juga fasilitas seperti area pengisian daya perangkat elektronik dan akses Wi-Fi gratis untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terhubung secara digital. Proses digate juga merupakan waktu kalau yang tepat bagi penumpang untuk memeriksa kembali informasi penerbangan mereka dan memastikan bahwa mereka siap untuk naik pesawat dengan nyaman.

Selama melaksanakan *on the job training* di unit ini, penulis juga mengamati banyaknya penumpang yang harus dilakukan *sweeping* bagasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh waktu *ground time* yang lebih efisien dan penumpang diharuskan hanya membawa 1 tas bawaan untuk diletakkan di *compartment* pesawat.



Gambar 4.4 Proses Pemeriksaan *Boarding Pass*

4.1.5 Lost and Found



Gambar 4.5 Proses Pengambilan Bagasi Penumpang

Lost and found di bandara, staf dan petugas bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam menghadapi permasalahan bagasi baik kehilangan barang-barang mereka selama perjalanan maupun kerusakan bagasi. Setiap bandara memiliki kantor *lost and found* yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola barang-barang yang ditemukan di bandara atau di pesawat. Penumpang yang kehilangan barang dapat mengunjungi kantor *lost and found* untuk melaporkan kehilangan dan memberikan deskripsi barang yang hilang. Petugas *lost and found* akan mencatat laporan tersebut dan mencoba menemukan barang yang hilang dengan memeriksa daftar barang yang ditemukan sebelumnya.

Setelah menemukan barang yang hilang, *petugas lost and found* akan menghubungi pemiliknya menggunakan informasi kontak yang disediakan dalam laporan kehilangan. Penumpang dapat mengambil barang mereka di kantor *lost and*

found dengan menyediakan bukti identitas dan memberikan deskripsi yang sesuai dengan barang yang hilang. Jika barang tidak segera ditemukan, penumpang juga dapat meninggalkan informasi kontak mereka sehingga mereka dapat dihubungi jika barang itu ditemukan di kemudian hari. Proses *lost and found* di bandara bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien dan membantu penumpang mengatasi kehilangan barang mereka dengan semudah mungkin.

Dalam melaksanakan *On The Job Training* di unit *lost and found* terdapat beberapa pelajaran yang diambil diantaranya kerusakan bagasi maupun kehilangan bagasi akan menjadi tanggung jawab suatu maskapai dan kerusakan maupun kehilangan pada bagasi dapat digantikan dengan biaya sesuai dengan tingkat kerusakan maupun kehilangan dengan menghitung biaya per/kg sebesar Rp.400.000.

4.1.6 Ground Handling



Gambar 4.6 Proses Pencatatan Bagasi



Gambar 4.7 Proses *Unloading* Bagasi

Ground handling merujuk pada serangkaian layanan yang dilakukan untuk mendukung operasi penerbangan, baik sebelum pesawat lepas landas maupun setelah mendarat. Tugas utama *ground handling* mencakup berbagai aktivitas, mulai dari penanganan bagasi, penumpang, hingga pesawat itu sendiri. *Ground handling* bertanggung jawab untuk memastikan semua persiapan terkait dengan penerbangan berjalan lancar dan aman, meliputi proses memuat dan membongkar bagasi pesawat dengan tepat waktu serta memastikan kargo dan penumpang tiba di tujuan dengan selamat. Selain itu, juga bertugas untuk mengurus pemeliharaan dan perbaikan peralatan darat yang digunakan dalam operasi penerbangan, seperti truk tangki bahan bakar dan tangga pesawat.

Selain aspek logistik, *ground handling* juga mencakup aspek keamanan di bandara. *Ground handling* memiliki peran penting dalam memastikan keamanan area operasional dan menerapkan prosedur keamanan yang ketat. Dalam melaksanakan *On The Job Training Ground Handling* sendiri dilakukan oleh PT. Gapura Angkasa, dengan berkoordinasi erat dengan maskapai penerbangan terutama tempat maskapai Citilink untuk memastikan bahwa setiap tahap operasi penerbangan berjalan lancar dan sesuai dengan standar keselamatan yang ditetapkan. Dengan melakukan tugas-tugas dengan cermat dan teliti, *ground handling* berperan penting dalam memastikan pengalaman penerbangan yang aman dan nyaman bagi penumpang serta kelancaran operasional bagi maskapai

[illegible]

[illegible]

Citilink

ROASTER JULI 2024 OJT POLTEKBANG

No.	NAME	POSITION	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'AT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'AT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'AT	SABTU	MINGGU	SENIN
1	ARDI	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S
2	DINA	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S
3	FARACH	OJT	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S	P	P	OFF	S	S
4	ALI	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
5	RUSMANI	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
6	DERYLLA	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
7	NABILLA	OJT	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P
8	ANGGELA	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
9	KEZIA	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
10	RIVAL	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S
11	FASCAL	OJT	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S	S	P	P	OFF	OFF	S

KETERANGAN

P

05:00 - 13:00

S

13:00 - LAST 12:00HT

OFF

DAY OFF

E

EVALUASI BUTIR

UNIT

LOST AND FOUND

CUSTOMER SERVICE

GATE

PREPARED BY

RICKO PRIMA
BPN MSQG

ACKNOWLEDGE

DONNI SYAPUTRA
BPN KKQG

GROUP 1

ARDI
DINA
FARACH

GROUP 2

ALI
RUSMANI
DERYLLA
NABILLA
ANGGELA

GROUP 3

KEZIA
RIVAL
FASCAL

Gambar 4.8 Jadwal *On The Job Training*

Pelaksanaan *On The Job Training* dilaksanakan setiap hari dengan shift sebagai berikut:

1. Pagi (P): Pukul 06.00 WITA s.d Pukul 13.00 WITA
 2. Siang (S): Pukul 13.00 WITA s.d Pukul 19.00 WITA
- Shift: 4 hari masuk 2 hari libur (tiap shift terdiri dari mahasiswa/i).

Shift dibagi berdasarkan unit-unit yang telah ditentukan diantaranya:

1. *Gate*
2. *Customer Service dan Check in*
3. *Lost and Found*

Pada setiap hari sabtu dilaksanakan evaluasi rutin bersama *assisten manager* yang sedang shift untuk membahas berbagai kendala maupun masukan atau penambahan wawasan yang dilaksanakan diruang FLOPS .

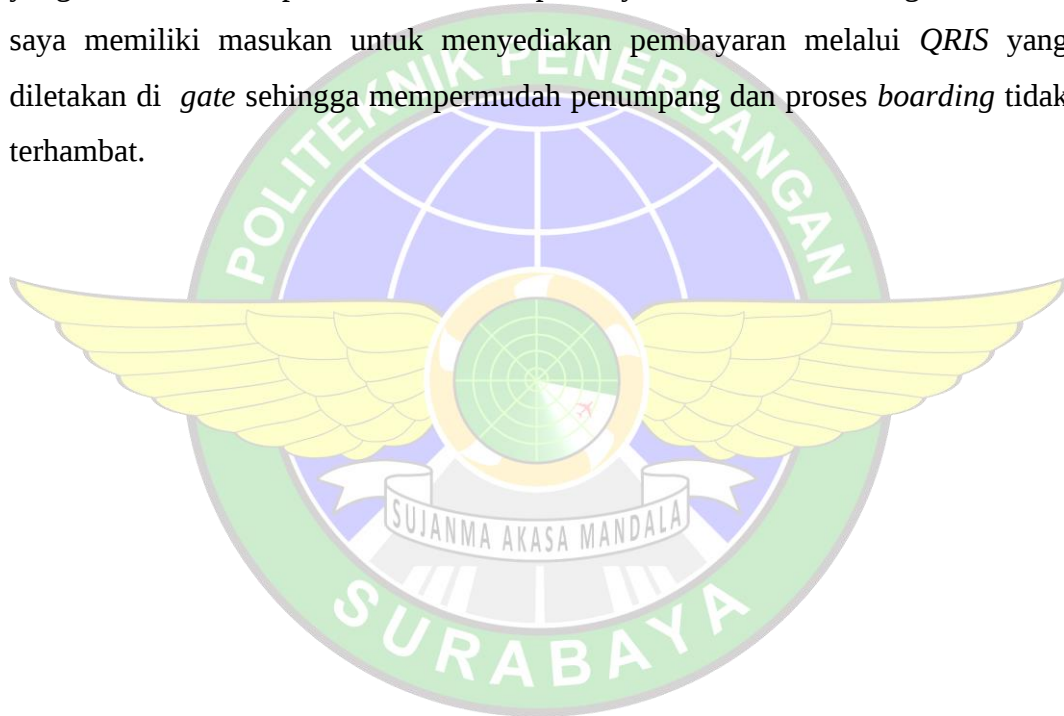


4.3 Permasalahan

Dalam penerbangan pastinya dilakukan suatu kegiatan memasuki pesawat atau bisa disebut dengan *boarding*. Pada barang bawaan yang di bawa ke kabin juga ada batas maksimal per penumpang yaitu seberat 7kg dan selama ini sering terjadi penumpang membawa barang lebih dari 2 koli dan lebih dari 7kg, jadi dilakukan *pre-sweeping* untuk mencegah hal itu terjadi.

4.4 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan tersebut, saat ini penumpang harus kembali lagi ke kasir yang berada diluar scp untuk melakukan pembayaran kelebihan barang kabin. Dan saya memiliki masukan untuk menyediakan pembayaran melalui *QRIS* yang diletakan di *gate* sehingga mempermudah penumpang dan proses *boarding* tidak terhambat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3

Selama melaksanakan *On The Job Training* taruna banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman bekerja di lapangan. Taruna juga banyak menemukan permasalahan seperti yang sudah disebutkan pada bab sebelumnya. Dengan adanya permasalahan tersebut taruna jadi dapat mengetahui bagaimana hal tersebut bisa terjadi dan juga bagaimana solusi untuk menangani permasalahan 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.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Dengan adanya kegiatan *On the Job Training* 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 belumbisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati prsoses kerja personil bandar udara terutama pada bagian pelayanan terhadap penumpang secara langsung. Selama melaksanakan OJT taruna/I dituntut untuk berinteraksi dengan lingkungan baru dan individu baru ditempat OJT. Interaksi itulah yang terpenting yang mana bisa membuat taruna/I mampu bekerjasama dalam bekerja dan menyelesaikan masalah apabila terjadi masalah yang mana tidaklah mungkindikerjakan oleh 1 orang

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab 3

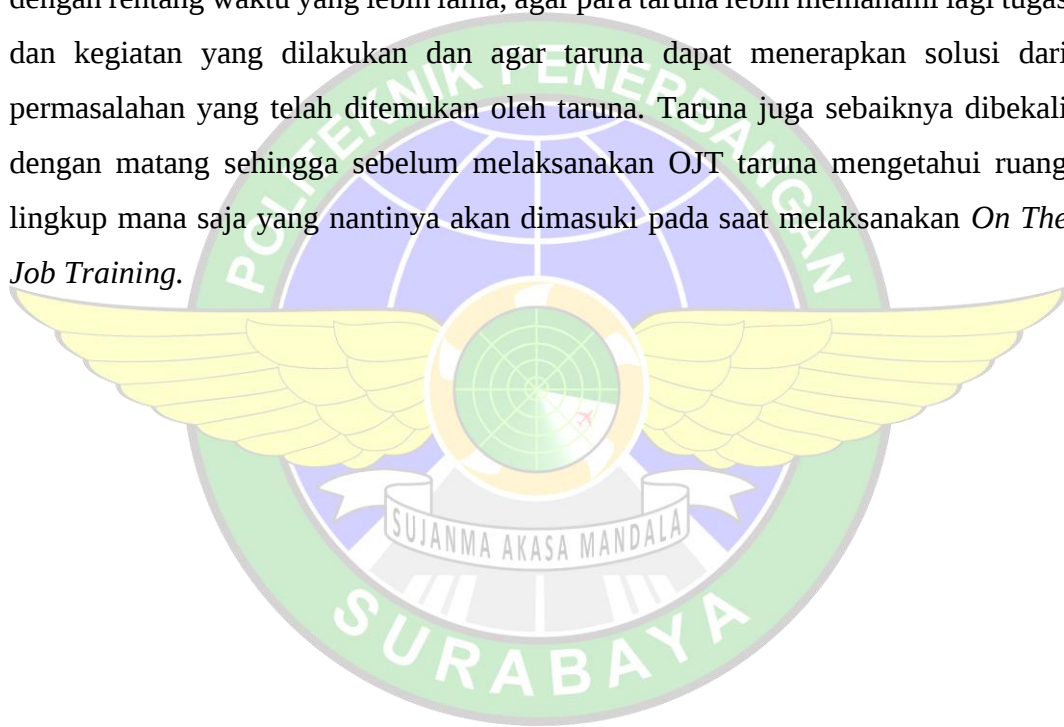
Saran yang mungkin dapat penulis berikan yaitu sebaiknya pihak maskapai melakukan evaluasi secara berkala untuk dapat mengetahui berbagai permasalahan yang telah dihadapi oleh penumpang. Hal ini akan lebih menjadi alasan para

penumpang untuk memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga penumpang akan mempercayai maskapai tersebut untuk melakukan perjalanan selanjutnya.

Saran yang kedua yaitu dengan memperbaiki sistem informasi baik antara penumpang dengan maskapai sehingga akan meminimalisir adanya *missconnection flight*.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Diharapkan agar pelaksanaan *On The Job Training* dapat dilaksanakan dengan rentang waktu yang lebih lama, agar para taruna lebih memahami lagi tugas dan kegiatan yang dilakukan dan agar taruna dapat menerapkan solusi dari permasalahan yang telah ditemukan oleh taruna. Taruna juga sebaiknya dibekali dengan matang sehingga sebelum melaksanakan OJT taruna mengetahui ruang lingkup mana saja yang nantinya akan dimasuki pada saat melaksanakan *On The Job Training*.



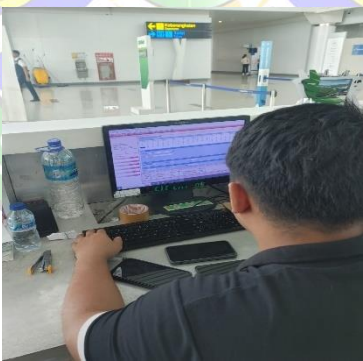
DAFTAR PUSTAKA

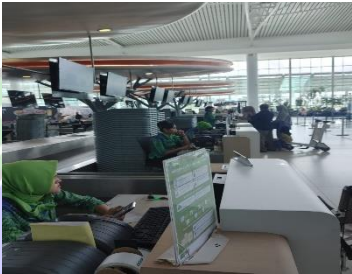
- Damardjati, R. . (2001). *Tinjauan Perusahaan Penerbangan*. 6.
- F.X Widadi, A. S. (2001). *Maskapai Penerbangan, Tertundanya Penerbangan dan Penumpang*. 07.
- Horonjeff & McKelvey. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*.
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodromes - Volume I - Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July). <https://store.icao.int/en/annex-14-aerodromes>
- Kementerian Perhubungan. (2014). Menteri perhubungan republik indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 86 Tahun 2014*, 1–8.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (n.d.). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 88 Tahun 2015*.
- 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). www.aging-us.com
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Standar Nasional Pendidikan*, 37. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5441/pp-no-4-tahun-2014>
- 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. (2012). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI*.

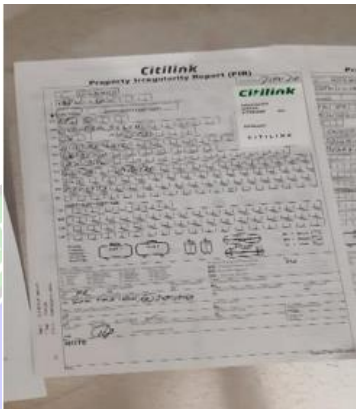
LAMPIRAN

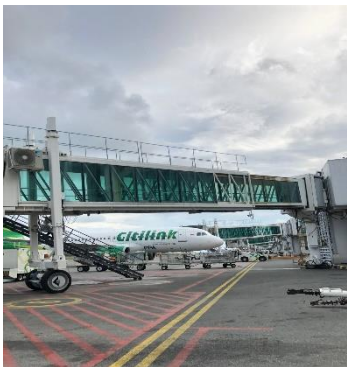
Lampiran 1. Foto Kegiatan On The Job Training

UNIT	FOTO KEGIATAN	KETERANGAN
FOO		Kegiatan Pembelajaran 1. <i>Flight Plan</i> 2. <i>MEL</i> 3. <i>Weather Report</i> 4. <i>Notoc</i> 5. <i>Flight Approval</i> 6. <i>Gendec/Manifest</i>
		

PASASI		Proses Pemesanan Tiket
PASASI		Proses Pelayanan <i>Customer Service</i>
		Proses Pembelian <i>Seat</i>

PASASI		Pelayanan <i>Self Check In</i>
		Proses <i>Check In</i> Penumpang
		Proses Pengambilan Bagasi (<i>Security Items</i>)
		Proses Pengambilan Bagasi

GROUND HANDLING		Penanganan Bagasi Hilang
		Property Irregularity Report (PIR)/ Laporan Kehilangan Barang
		Proses Pencatatan Bagasi
		Proses Unloading Bagasi

		Proses <i>Ground Service</i> Pesawat
		Proses Penurunan Bagasi

