

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**



Disusun Oleh:

RIZA DWI APRILLIA
NIT. 30621019

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

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**



Disusun Oleh:

**RIZA DWI APRILLIA
NIT. 30621019**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
PT CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Disusun Oleh:

RIZA DWI APRILLIA
NIT. 30621019

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT)

Disetujui Oleh:

Station Manager



HARY IRAWAN
NP. 300242

Dosen Pembimbing



DEWI RATNA SARI, S.E., M.M
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA



AHMAD MUSADEK, ST., M.MT
NIP. 19680217 199102 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

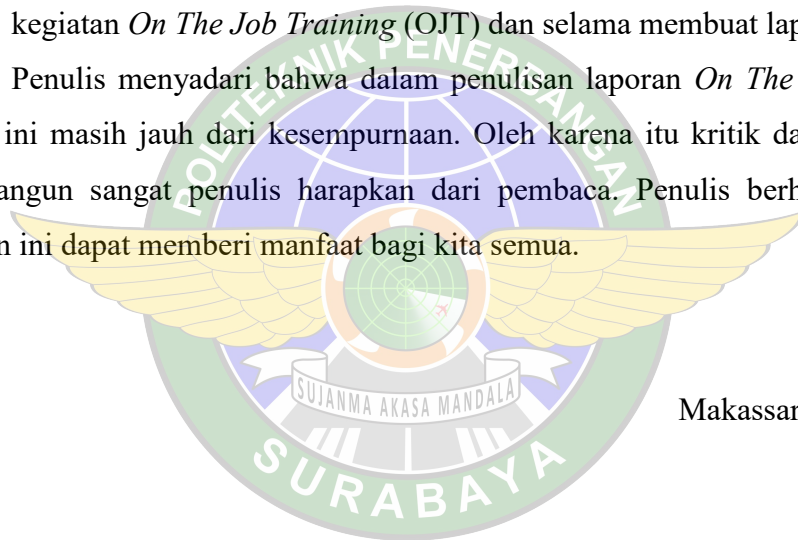
Dengan diadakannya praktek kerja lapangan atau *On The Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang di inginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan secara langsung materi yang didapatkan dan dipelajari di kampus serta dapat diterapkan di dunia kerja,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

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

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua dan saudara penulis yang telah memberikan do'a dan motivasi baik material maupun spiritual kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) dengan baik sesuai dengan waktu yang ditentukan:
3. Bapak Ir. Agus Pramuka, M.M., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Hary Irawan, selaku *Station Manager* PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar;
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya
6. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M selaku dosen pembimbing laporan *On the Job Training* di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin;

7. Bapak Rusdiyanto selaku *supervisor* yang membimbing dan memberi arahan saat melaksanakan *On the Job Training* di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin;
8. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya;
9. Para pendamping kegiatan *On The Job Training* (OJT) di unit Pasasi, FOO dan *Ground Handling*;
10. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Tjilik Riwut;
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih 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.



Makassar, 22 Juli 2024

Riza Dwi Aprillia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	3
1.2.1 Tujuan Bagi Kampus	3
1.2.2 Tujuan Bagi Taruna.....	3
1.3 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
1.3.1 Manfaat Bagi Taruna.....	4
1.3.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat <i>On The Job Training</i>	4
BAB II TINJAUAN UMUM <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	5
2.1 Profil Tempat <i>On The Job Training</i> (OJT).....	5
2.1.1 Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.....	5
2.1.2 PT Citilink Indonesia	8
2.2 Data Umum Perusahaan PT Citilink Indonesia	11
2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia	11
2.2.2 Visi dan Misi.....	13
2.2.3 Arti Logo dan Warna	14
2.2.4 Budaya Perusahaan	15
2.3 <i>Highlight</i> Perkembangan PT Citilink Indonesia	16
2.4 Nilai – Nilai PT Citilink Indonesia	19
2.5 Kompetensi Utama PT Citilink Indonesia	21
2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha PT Citilink Indonesia.....	23
2.6.1 Kegiatan Usaha Utama	23

2.6.2 Kegiatan Usaha Penunjang	23
2.6.3 Kegiatan Usaha	23
2.7 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	24
2.8 <i>Five Basic of Service</i> PT Citilink Indonesia	29
2.9 Armada PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	29
 BAB III PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	30
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	30
3.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	30
3.3 Kegiatan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	32
3.3.1 <i>Customer Service</i>	32
3.3.2 <i>Check-In Counter</i>	34
3.3.3 <i>Lost and Found</i>	35
3.3.4 <i>Boarding Gate</i>	36
3.3.5 <i>Flight Operation Office</i> (FOO)	37
3.4 Permasalahan	38
3.5 Penyelesaian	40
 BAB IV PENUTUP	46
4.1 Kesimpulan	46
4.1.1. Kesimpulan terhadap BAB III	46
4.1.2. Kesimpulan terhadap pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	46
4.2 Saran	47
4.2.1. Saran terhadap BAB III	47
4.2.2. Saran terhadap pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Maskapai Citilink Indonesia.....	11
Gambar 2.2 Logo PT Citilink Indonesia	14
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.....	24
Gambar 3.1 Jadwal pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) bulan April	32
Gambar 3.2 Jadwal pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) bulan Mei.....	32
Gambar 3.3 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) bulan Juni	32



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia	11
Tabel 2.2 Highlight PT Citilink Indonesia	16
Tabel 2.3 Rute Kedatangan Armada PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.....	29
Tabel 2.4 Rute Keberangkatan Armada PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.....	30



BAB I

PENDAHULUAN

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

On the Job Training (OJT) merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang mengaplikasikan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di kampus dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh. *On the Job Training* (OJT) yang dimaksud adalah suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu untuk mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten (Udara, 2021)

Perkembangan dalam dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Negara Indonesia. Di era ini, bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara diberbagai pulau. Transportasi udara menjadi kian penting akibat luasnya wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dipisahkan oleh perairan yang luas. Transportasi udara merupakan sarana transportasi yang dapat menghubungkan wilayah-wilayah tersebut dengan waktu tempuh yang lebih cepat. Angkutan udara memerlukan penerbangan, yaitu bagian dari sistem transportasi udara yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang dinamis.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik,

Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *safety, security, service and compliance*.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu kegiatan Taruna Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya yang bertujuan untuk memperdalam ilmu lapangan yang telah diberikan secara materi yang tertuang dalam kurikulum Manajemen Transportasi Udara agar mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil, tanggap dan ahli sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) yang mana dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap program studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan industri penerbangan. Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training* (OJT). Dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan pada penumpang transportasi udara.

Selain itu, *On the Job Training* (OJT) dapat digunakan sebagai salah satu instrumen untuk mengukur dan mengetahui tingkat keberhasilan pendidikan dan pelatihan secara umum dan mengukur tingkat keberhasilan taruna dalam melakukan proses pembelajaran. Adanya program *On the Job Training* (OJT) juga sebagai sarana motivasi dan kreativitas individu dimana pelatihan tidak hanya dilaksanakan di dalam ruang kelas, namun taruna diberi kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan di lingkungan kerja sesungguhnya.

Oleh karena itu, peserta *On the Job Training* (OJT) diharapkan bisa mengamalkan ilmu yang sudah didapatkan ke lingkungan kerja yang

sesungguhnya. Selain itu, penulis berupaya semaksimal mungkin untuk dapat memanfaatkan kesempatan belajar langsung di lapangan untuk menambah pengetahuan dan wawasan di setiap unit kerja di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

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

1.2.1 Tujuan Bagi Kampus

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata dalam memasuki dunia industri penerbangan.
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi atau substansi keilmuan secara lisan maupun tulisan (Laporan *On the Job Training* (OJT))

1.2.2 Tujuan Bagi Taruna

Adapun 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 bandar udara lingkungan tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT).
2. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja.
3. 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.

4. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

1.3 Manfaat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

1.3.1 Manfaat Bagi Taruna

Adapun manfaat bagi taruna dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

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

1.3.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat *On The Job Training* (OJT)

Adapun manfaat bagi perusahaan tempat *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Dengan dilaksanakannya kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini diharapkan dapat mempererat hubungan di bidang pendidikan penerbangan dan bandar udara dengan sekolah penerbangan.
2. Sebagai acuan untuk melihat potensi kerja peserta *On the Job Training* (OJT), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga yang dihasilkan dari potensi kerja peserta *On the Job Training* (OJT) itu sendiri.

BAB II

TINJAUAN UMUM *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Profil Tempat *On The Job Training* (OJT)

2.1.1 Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin (bahasa Inggris: Sultan Hasanuddin International Airport) (IATA: UPG, ICAO: WAAA), adalah sebuah bandar udara internasional di Makassar, Sulawesi Selatan. Terletak 20 km (12 mi) timur laut dari pusat kota Makassar dan dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura I. Terminal saat ini dibuka pada tanggal 20 Agustus 2008. Bandara ini merupakan pintu gerbang utama untuk penerbangan ke bagian timur Indonesia, dan dinamai Sultan Hasanuddin, seorang Sultan Gowa, yang berperang melawan Perusahaan Hindia Timur Belanda pada tahun 1660-an. Bandara Internasional Sultan Hasanuddin terletak di perbatasan Makassar dan Maros, pinggiran kota di Sulawesi Selatan, sekitar 15 menit 20 km (12 mi) dari kota Makassar melalui jalan bebas hambatan / tol atau 20 menit 23 km (14 mi) melalui jalan raya. Bandar Udara Sultan Hasanuddin yang terletak di Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan, dengan referensi pada titik ujung landas pacu TH. 21R terletak pada koordinat geografis 05° 04' 04,904" Lintang Selatan (LS) dan 119° 33' 28,848" Bujur Timur (BT) atau pada koordinat bandar udara X = 20.000 meter dan Y = 20.000 meter, dimana sumbu X berhimpit dengan sumbu landas pacu yang mempunyai azimuth 210° 22' 6,2035" dan sumbu Y melalui ujung landas pacu TH. 21R tegak lurus sumbu X (Indonesia R., 2019).

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin dulunya bernama Lapangan Terbang Kadieng dan sudah melayani rute internasional internasional tapi harus di tutup sejak tahun 2008 karena banyak maskapai penerbangan rute internasional mengalami kerugian. Lapangan Terbang Kadieng atau Bandara Lama Sultan Hasanuddin beroperasi dengan rute komersil pertama kali dengan tujuan Surabaya. Memanfaatkan landasan pacu dengan jenis rumput sepanjang 1,600m x 45m dan saat ini disebut Runway 08-26. Diresmikan pada tanggal 27 September

1937 dengan pesawat awal Douglas D2/F6 yang dioperasikan oleh perusahaan penerbangan belanda KNILM (Koningklijke Netherland Indische Luchtvaan Maatschappij) (Makassar, 2021).

Bandara mengalami peningkatan kembali di masa penjajahan Jepang dengan melakukan perbaikan landasan pacu yang awalnya rumput menjadi beton. Namanya pun menjadi Lapangan Terbang Mandai. Penambahan landasan pacu pun terjadi dan dilakukan oleh pihak Sekutu pada tahun 1945 dengan kode Runway 13-31 yang dibangun dengan ukuran 1745 m x 45 m. Pekerja saat itu mencapai 4000 orang dan bekas tahanan perang Jepang atau disebut Romusha.

Bandara kembali kepangkuan tanah air pada tahun 1950 dan pengoperasian serta pemeliharaannya di pegang oleh Jawatan Pekerjaan Umum Seksi Lapangan Terbang. Selama pengoperasiannya bandara ini menjadi salah satu bandara tersibuk karena menghubungkan Indonesia bagian Barat dengan Indonesia Bagian Timur. Tahun 1955 pengoperasiannya dipegang oleh Jawatan Penerbangan Sipil yang saat ini di sebut Direktorat Jendral Penerbangan Udara. Landasan pacu pun ditambah panjangnya menjadi 2,345 m x 45 m dan diubah namanya menjadi Pelabuhan Udara Mandai.

Nama Sultan Hasanuddin di jadikan nama bandara dimulai pada tahun 1980 sekaligus diperpanjangnya landasan pacu 13-31 yang awalnya 1745 m x 45 m menjadi 2400 m x 45 m. Setahun kemudian bandara ini di fungsikan menjadi bandara embarkasi untuk mengantar calon jemaah haji ke Tanah Suci. Tahun 1985 namanya kembali berganti menjadi Bandara Udara Sultan Hasanuddin. Bandara Udara Sultan Hasanuddin mengalami peningkatan jumlah penumpang dan wisatawan luar negeri setelah melalui keputusan Menteri Perhubungan Nomor. KM 61/1994 yang keluar pada tanggal 30 Oktober 1994. Melalui keputusan itu Bandara Udara Sultan Hasanuddin resmi menjadi Bandara Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

Pada tanggal 7 Januari 1995 Bandara Internasional Sultan Hasanuddin diresmikan oleh Gubernur Sulawesi Selatan saat itu yakni Bapak Zainal Basri Palaguna. Penerbangan Makassar – Kuala Lumpur dibuka pada tanggal 28 Maret 1995 oleh Maskapai Malaysia Airline System (MAS) disusul oleh maskapai Silk

Air yang membuka rute Changi Airport Singapore. Perlu diketahui rute Internasional Bandara Sultan Hasanuddin sudah dimulai 1985 disaat bandara ini di jadikan bandara embarkasi haji yang melayani rute Makassar – Jeddah. Selain itu bandara ini sudah menjadi bandara yuridiksi Indonesia timur yang melalui rute hingga ke Papua Nugini serta Australia

Hal yang mengejutkan terjadi ketika 28 Oktober 2006 sampai pertengahan 2008 rute internasional berhenti total ketika rute Makassar -Singapura di tutup oleh Garuda Indonesia karena mengalami kerugian besar mengikuti jejak Malaysia Airline dan Silk Airline yang lebih dahulu menghapus rutenya ke makassar. Praktis saat itu hanya penerbangan haji menuju jeddah yang tetap beroperasi.

Sejak Bandara Internasional Sultan Hasanuddin di pindahkan ke gedung terminal baru. Praktis gedung terminal terbengkalai. Walaupun pada awalnya masih ada aktifitas dari manajemen angkasa pura II yang beroperasi namun mulai 2009 semua aktifitas terhenti. Puncaknya pada tanggal 14 Agustus 2016 malam. Gedung terminal bandara lama terbakar dan menghancurkan seluruh bangunan dari ujung barat dan timur. Sebelum kejadian bandara lama sering di jadikan area parkir pesawat perintis dan pesawat TNI AU.

Bandara Sultan Hasanuddin menempati terminal baru dengan konstruksi bangunan yang lebih unik. Di dalam area tunggu terdapat miniatur kebanggaan Kapal Phinisi khas Sulawesi Selatan. Di depan terminal juga terdapat air mancur yang menjadi objek foto para wisatawan. Patung perunggu Sultan Hasanuddin akan menyambut kamu ketika masuk menuju area bandara sebagai sambutan selamat datang. Bandara yang saat ini menyosong tema *airport city* dilengkapi dengan area rumah sakit yang berada di sekitar bandara, hotel bujet bagi para wisatawan yang tanpa harus keluar bandara untuk menunggu waktu transit di hotel. Disini terdapat juga banyak area makanan dan oleh-oleh yang menjadikan bandara menjadi business center terbaik.

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin kini juga sudah menjadi bandara terpadat dan melayani penerbangan seluruh Indonesia dan terhubung dengan berbagai bandara di kota-kota besar lainnya. Hampir semua maskapai menjual

tiket perjalanan ke Makassar baik internasional maupun domestik. Bandara ini pun mendapat predikat tiga bandara terbaik di Indonesia dengan menyabet penghargaan pada tahun 2011 dan juga penghargaan sebagai bandara dengan pelayanan terbaik serta toilet terbersih. Penghargaan tertinggi pada tahun 2012 mendapat penghargaan dari Kementerian Perhubungan dalam Bandara Award sebagai bandara terbaik.

2.1.2 PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) (Pendi, 2016). Citilink beroperasi dengan 17 pesawat dengan logo, tanda panggil dan seragam baru. Bandara penghubung utama maskapai ini adalah Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya. Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* “QG” dan ICAO *designation* “CVT” dan *call sign* “Supergreen”.

PT Citilink Indonesia (“Citilink” atau “Perusahaan”) adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. (“Garuda”) dan 33% PT Aerowisata (“Aerowisata”). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011.

Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Pada Tahun 2001 Garuda Indonesia mendirikan Citilink sebagai Maskapai berbiaya murah dan Citilink mulai beroperasi pertama kali pada 16 Juli menggunakan 2 Pesawat bertipe Fokker F28 yang ditransfer dari armada Utama Garuda Indonesia. Rute awal maskapai ini adalah dari Surabaya di pulau Jawa ke destinasi yang tidak dilayani oleh Maskapai utama seperti: Yogyakarta (juga di Jawa); Balikpapan di pulau Kalimantan dan Tarakan, di Provinsi Kalimantan Utara, dan Makassar di pulau Sulawesi. Pada akhir tahun 2001 Garuda kembali mentransfer lima armada Fokker-28 untuk memperkuat armada Citilink. Di tahun 2004 Citilink telah melayani sepuluh destinasi dan saat itu juga Garuda mulai mengganti Fokker 28 Citilink dengan Boeing 737-300. Di Tahun 2008 Garuda Indonesia memberhentikan sementara operasional Citilink, dan beroperasi kembali Pada Januari tahun 2009 setelah semua pesawat Fokker F28 digantikan dengan pesawat yang lebih modern. Pada bulan Juli 2010 operasional Citilink dilakukan oleh dua Boeing 737-300 dan Boeing 737-400.

Pada Mei 2011 Garuda Indonesia mengumumkan rencana spin-off Citilink. Rencana bisnis baru ini adalah agar Citilink menjadi entitas bisnis terpisah pada kuartal pertama 2012 dengan perombakan merek secara penuh untuk maskapai, termasuk desain livery baru; situs web baru; desain interior kabin dan seragam awak kabin yang baru; serta juga strategi periklanan dan pemasaran baru. Bagian utuh dari rencana ini adalah Citilink membeli 25 pesawat Airbus A320 terbaru dan memanfaatkan pesawat ini untuk berkembang menjadi maskapai penerbangan berbiaya rendah regional yang signifikan dengan antisipasi perkiraan pada tahun 2015, Citilink akan memberikan kontribusi pendapatan sebesar 30 persen kepada Garuda Indonesia.

Setelah memperoleh Air Operator Certificate pada Agustus 2012, Citilink berhasil mengangkut sebanyak 8 juta penumpang hingga akhir tahun 2013 dan beroperasi dengan load factor sebesar 85 persen dan tingkat kedatangan tepat waktu sebanyak 87 persen. Pada Mei 2015 Citilink memiliki armada yang terdiri dari 4 Unit Boeing 737-300, 4 Unit Boeing 737-500 dan 34 Unit Airbus A320. Pada akhir tahun 2019, Citilink menerima pengiriman 2 unit Airbus A330-900 yang awalnya dipesan oleh WOW Air namun diambil oleh Citilink, disebabkan

oleh WOW Air yang bangkrut pada 28 Maret 2019. Pesawat ini akan digunakan pada penerbangan ke negara-negara seperti Jerman, Jepang dan Arab Saudi.

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, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota 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. Jenis pesawatnya termasuk :

- a. A330-900 NEO : 2 Unit
- b. A320-200 NEO : 51 Unit
- c. ATR 72-600 : 7 Unit
- d. Freighter B737-500 : 1 Unit

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

penghargaan bergengsi lainnya (Indonesia C. , Annual Report 2021 (STEADYING THE SHIP: MODERN AIRLINE), 2021).

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



Gambar 2.1 Maskapai Citilink Indonesia

2.2 Data Umum Perusahaan PT Citilink Indonesia

2.2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Tanggal Pendirian	6 Januari 2009
Dasar Hukum Pendirian	Berdasarkan Akta Notaris Arikanti Nata Kusumah No.01 tanggal 6 Januari 2009 dan disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.AHU_14555. AH.01.01 tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Berdasarkan izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012

	dan sertiikat penerbangan AOC 121- 046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen mulai tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA <i>light code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV”, dan <i>call sign</i> “Supergreen”.
Kepemilikan Saham	Kepemilikan saham perusahaan per 31 Desember 2021: • PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk 98,65% • PT Aero Wisata 1,35%
Tahun Beroperasi Komersial	1. Beroperasi sejak 22 Juni berdasarkan AOC 121-046 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>Flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i> “Supergreen”
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga
Jumlah Pegawai	2.072 pegawai
Jumlah Armada	61 armada
Jumlah Rute Penerbangan	Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota 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.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (<i>low cost</i>), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno – Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Telepon	021-39509000
Surel	corcomm@citilink.co.id
Website Perusahaan	www.citilink.co.id

2.2.2 Visi dan Misi

A. Visi Perusahaan

Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. (Indonesia C. , 2020)

B. Misi Perusahaan

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

2.2.3 Arti Logo dan Warna

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



Gambar 2.2 Logo PT Citilink Indonesia

Sumber : citilink.co.id

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, dan dynamic*.

Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman.

Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (*Simple*), ringkas (*Prompt*) dan sopan (*Polite*).

Sentuhan warna hijau telah menjadi ciri khas dari Citilink. Warna ini menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovasi dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo Citilink sarat akan makna tentang budaya kerja, serta visi dan misi yang menjadi dasar bagi Citilink dalam pelayanannya.

2.2.4 Budaya Perusahaan

1. Amanah (*Trustworthy*)

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Memenuhi janji dan berkomitmen
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

2. Kompeten (*Competent*)

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- b. Membantu orang lain belajar
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

3. Harmonis (*Harmonious*)

Saling peduli dan menghargai perbedaan. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
- b. Suka menolong orang lain
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif

4. Loyal (*Loyal*)

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar

- c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika
- 5. Adaptif (*Adaptive*)
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:
 - a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
 - b. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
 - c. Bertindak proaktif
- 6. Kolaboratif (*Collaborative*)
Membangun kerja sama yang sinergis. Panduan pelitaku yang ditunjukkan:
 - a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
 - b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
 - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

2.3 Highlight Perkembangan PT Citilink Indonesia

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

Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan.

Tabel 2.2 Highlight PT Citilink Indonesia

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta-

	Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	• Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. • Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, <i>livery</i>, <i>callsign</i> 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 <i>Delay Management</i>
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa
2017	• Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink. • Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste. • Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.
2018	• Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor. • Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia. • Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.
2019	• Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh,

	Kamboja dan Perth, Australia. • Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX. • Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat propeller ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.
2020	• Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi. • Citilink mengoperasikan pesawat kargo (freighter). • Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang TripAdvisor Travelers' Choice Award 2020
2021	• Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat kedua di dunia yang meraih predikat bintang 5 COVID-19 Airline Safety Rating 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 berbaya hemat terbaik di Asia, maskapai berbiaya hemat terbaik di Indonesia, dan memperoleh penghargaan COVID-19 Airline Excellence Awards dalam ajang World Airline Awards 2021 oleh Skytrax. • Bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional, Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru yang membawa semangat Perusahaan sebagai maskapai 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 Skytrax World Airline Awards 2022.
2023	• Citilink membuka rute internasional internasional menuju Papua Nugini. • Citilink pindahkan operasional dari Bandara Husein Sastranegara Bandung ke Bandara Kertajati. • Citilink kembali raih tiga penghargaan dalam ajang Skytrax World Airline Awards 2023.

2.4 Nilai – Nilai PT Citilink Indonesia

A. Kemudahan / *Simple*

Pegawai Citilink diharapkan senantiasa melaksanakan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan peraturan perusahaan, Standar Operasional Prosedur dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Hal ini didasari keyakinan bahwa Citilink Indonesia memberikan kemudahan pada layanan dan akses kepada penumpang dan pemangku kepentingan perusahaan.

Dalam menerapkan nilai *Simple*, Pegawai Citilink harus:

1. Secara konsisten bekerja memenuhi standar yang ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau peraturan yang berlaku, serta berorientasi pada kualitas yang terbaik.
2. Menciptakan terobosan-terobosan atau ide-ide baru atas produk atau jasa yang memiliki nilai tambah, serta aktif menyampaikan gagasan-gagasan positif guna tercapainya tujuan perusahaan.
3. Selalu berupaya melakukan penyempurnaan proses kerja secara terus menerus dan meningkatkan kualitas pekerjaan untuk memberikan hasil yang terbaik.
4. Berperilaku sesuai dengan atika moral, hukum dan aturan perusahaan yang berlaku.

Perilaku utama yang ditunjukkan adalah inovatif, adaptif dan mudah

B. Ketepatan Waktu / *On-Time*

Pegawai Citilink diharapkan senantiasa dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang diembannya secara tepat waktu dengan hasil yang terbaik. Hal ini didasari keyakinan bahwa Citilink Indonesia berupaya menjamin kualitas kerja, produk dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan para pemangku kepentingan.

Dalam menerapkan nilai *On-Time*, pegawai Citilink harus:

1. Memahami dengan baik tujuan dan sasaran kerja serta membuat perencanaan kerja secara baik sehingga dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Memiliki tingkat disiplin tinggi atas waktu dan pekerjaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Perilaku utama yang ditunjukkan adalah proaktif, integritas dan solusi.

C. Kenyamanan / *Convenient*

Pegawai Citilink senantiasa penuh perhatian, siap membantu dan ikhlas dalam melaksanakan tugas dan melayani penumpang. Hal ini didasari keyakinan bahwa Citilink Indonesia berupaya memberikan kenyamanan kepada penumpang dan menempatkan penumpang pada pusat perhatian.

Dalam menerapkan nilai *Convenient*, pegawai Citilink harus:

1. Memiliki sikap dan perilaku yang berorientasi pada pelayanan.
2. Memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada pelanggannya melalui perilaku yang ramah, hangat dan bersahabat.
3. Bersikap jujur, tulus dan terbuka dalam memberikan pelayanan, serta tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian agar kerahasiaan perusahaan tetap dapat terjaga dengan baik.

Perilaku utama yang ditunjukkan adalah menghargai, empati dan semangat berikan yang terbaik.

2.5 Kompetensi Utama PT Citilink Indonesia

A. *Managing Work* / Pengelolaan Tugas atau Pekerjaan

Pegawai Citilink diharapkan dapat mengelola waktu dan sumber daya secara efektif untuk dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan secara efisien.

Dalam menunjukkan sikap *managing work*, pegawai Citilink harus:

1. Dapat menyusun skala prioritas pada tugas dan pekerjaannya.
2. Membuat persiapan sebelum melaksanakan tugas.
3. Mengalokasikan waktu secara efektif untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, serta berkoordinasi dengan rekan kerja dalam menyusun jadwal untuk menghindari konflik.
4. Dapat memandatkan sumber daya perusahaan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan secara efisien.
5. Memanfaatkan waktu secara efektif dan dapat menghindari isu-isu yang tidak relevan dengan pekerjaan.

B. *Adaptability* / Kemampuan Beradaptasi

Pegawai Citilink diharapkan dapat beradaptasi secara efektif terhadap perubahan-perubahan lingkungan antara lain perubahan strategi perusahaan, perubahan teknologi, dan lain sebagainya.

Dalam menunjukkan sikap *adaptability*, pegawai Citilink harus:

1. Dapat menghadapi perubahan secara efektif pada berbagai macam situasi, misalnya perubahan tugas dan tanggung jawab.
2. Dapat menyelesaikan gaya interpersonal agar dapat berinteraksi secara efektif dengan berbagai karakter individu.

C. *Initiating Action* / Tindakan Inisiatif

Pegawai Citilink diharapkan dapat bertindak secara cepat atau proaktif dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

Dalam menunjukkan sikap *initiating action*, pegawai Citilink harus:

1. Bertindak cepat apabila dihadapkan pada suatu masalah.
2. Memberikan gagasan atau solusi baru dengan cepat dan tidak menunggu.

3. Berani melakukan tindakan diluar dari persyaratan kerja dalam mencapai tujuan.

D. *Integrity* / Integritas

Pegawai Citilink diharapkan senantiasa patuh terhadap norma-norma sosial, kode etik perusahaan, peraturan-peraturan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menunjukkan sikap *integrity*, pegawai Citilink harus:

1. Memiliki kejujuran yang tinggi, memberikan informasi dan data secara lengkap dan akurat.
2. Menunjukkan komitmen dengan apa yang sudah dijanjikan serta menjaga informasi rahasia perusahaan.
3. Tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Berperilaku secara konsisten dalam berbagai situasi.

E. *Safety Awareness* / Kesadaran akan keselamatan

Pegawai Citilink diharapkan dapat mengidentifikasi dan melakukan tindak koreksi terhadap kondisi atau situasi yang dapat mengancam aspek keselamatan, memegang teguh pada standar keselamatan perusahaan.

Dalam menunjukkan sikap *safety awareness*, pegawai Citilink harus:

1. Dapat mengidentifikasi lingkungan kerja yang berbahaya dengan melakukan pemeriksaan peralatan kerja dan/atau lingkungan kerja secara berkala.
2. Melaporkan tahu mengoreksi kondisi kerja yang tidak aman, memberikan rekomendasi dan/atau meningkatkan prosedur keselamatan dan keamanan, serta menegakkan peraturan dan prosedur keselamatan.
3. Memonitor isu-isu yang mengancam aspek keselamatan atau keamanan setelah melakukan tindakan korektif dan memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan dan keamanan (Indonesia C. , 2022).

2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha PT Citilink Indonesia

Berdasarkan pasal 3 anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan perusahaan terutama adalah sebagai berikut

2.6.1 Kegiatan Usaha Utama

1. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
2. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam negeri dan luar negeri.
3. Jasa penunjang operasional angkutan udara niaga.
4. Jasa layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun pihak ketiga.
5. Jasa layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
6. Jasa layanan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga.
7. Jasa penjualan paket wisata.

2.6.2 Kegiatan Usaha Penunjang

Kegiatan usaha lainnya dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya Citilink.

2.6.3 Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha Citilink terdiri dari 3 (tiga) lini usaha utama, antara lain sebagai berikut:

1. Penerbangan Berjadwal

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

2. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter*)

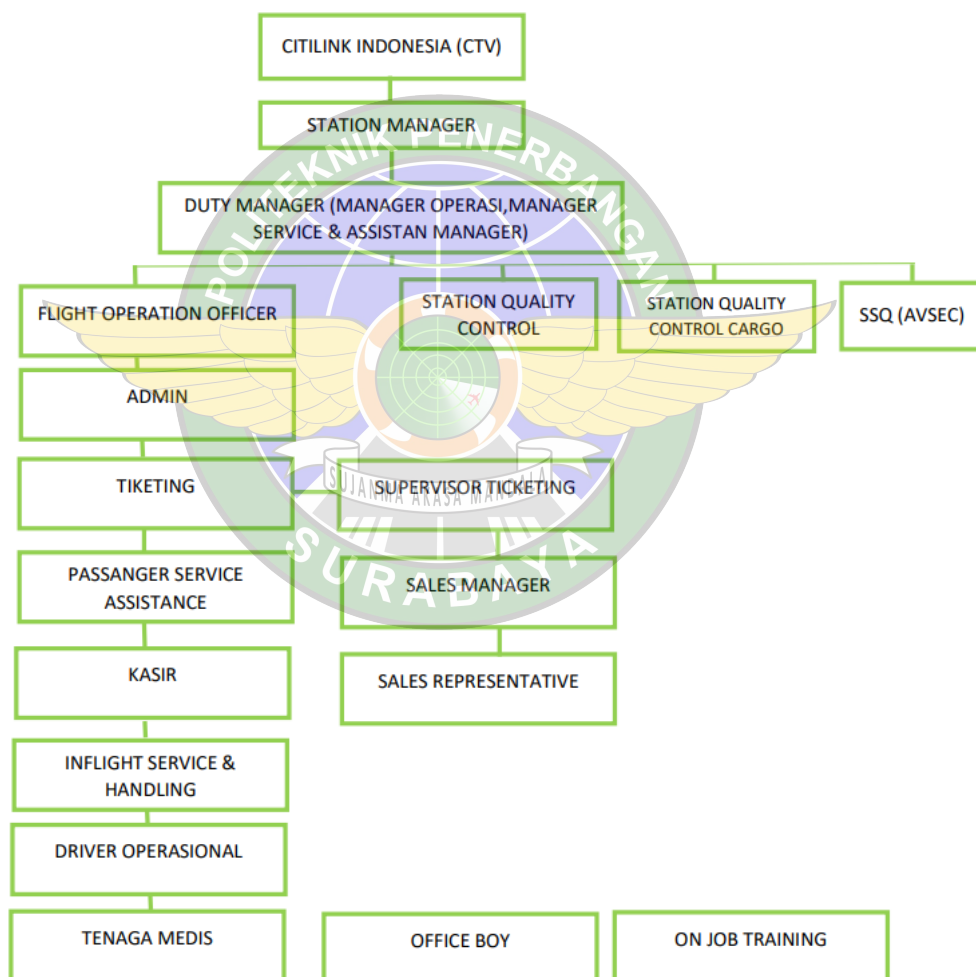
Penerbangan tidak berjadwal memiliki waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.

3. Lainnya/*Ancillary*

Jasa *ancillary* adalah yang bukan berasal dari tiket, yaitu jasa seperti kargo, *sales on board*, *excess baggage*, dan juga *advertising* baik di dalam

kabin pesawat maupun pada badan luar pesawat. Pengembangan usaha yang diwujudkan melalui rencana penambahan jaringan rute dan frekuensi penerbangan yang dilayani mempertimbangkan kondisi lingkungan usaha, termasuk di dalamnya tingkat pertumbuhan permintaan dan juga kondisi persaingan, strategi usaha, ketersediaan armada, profitabilitas, izin rute dan ketersediaan infrastruktur itu sendiri.

2.7 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

A. *Station Manager*

Station Manager bertanggung jawab atas semua kegiatan penerbangan Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. *Station Manager* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dipimpin oleh Bapak Hary Irawan. *Station Manager* mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

1. Merancang sistem operasional
2. Mengkoordinir, mengawasi, bertanggung jawab terhadap jalannya operasional perusahaan.
3. Mengelola kegiatan sehari-hari penjualan dan operasional untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di Bandar Udara, baik dengan unit internal, unit eksternal terkait di Bandar Udara, mitra kerja dan agen penjualan.
4. Melaporkan kemajuan pengembangan wilayahnya secara berkala kepada atasan yang ada di pusat.
5. Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan pergerakan pesawat harian.

B. *Duty Manager*

Duty Manager dibagi menjadi 3, yaitu *Manager Operation*, *Manager service* dan *Assistant Manager*.

1. *Manager Operation*

Operations Manager adalah pimpinan dalam sebuah instansi yang bertanggungjawab dalam meningkatkan kinerja organisasi dengan cara mengatur dan meminimalisir resiko yang mungkin terjadi dalam proses operasional sebuah organisasi. *Manager Operation* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dipimpin oleh Bapak Catur Hermawanto. Tanggung jawab *Operations Manager*:

- a. Mereka bertugas dalam menyusun dan menerapkan strategi operasional, menentukan target yang sesuai.
- b. Mengawasi dan meningkatkan proses operasional serta memastikan alur kerja yang lancar dan efisien.

- c. Memantau dan mengelola biaya yang terkait dengan berjalannya operasional seperti tenaga kerja, bahan, peralatan, dan biaya *overhead*.

2. *Manager Service*

Manager Service bertanggung jawab untuk memberikan layanan pelanggan yang luar biasa dengan memimpin dan memotivasi tim mereka dan mengembangkan program loyalitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *Manager Service* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dipimpin oleh Bapak Usman Sigit.

3. *Assistant Manager*

Assistant Manager adalah jembatan yang menghubungkan manajemen puncak dengan karyawan. Mereka memastikan keunggulan operasional dengan melakukan tugas-tugas manajerial seperti penjadwalan, menjaga inventaris dan mengevaluasi kinerja karyawan.

Assistant Manager PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin yaitu Bapak Muh. Arsyad, Bapak Faried Hamzah, Bapak Jufriyadi dan Bapak Switon Hidayat.

C. *Flight Operation Officer (FOO)*

Flight Operation Officer (FOO) adalah seseorang yang melaksanakan operasi kontrol penerbangan. *Flight Operation Officer (FOO)* PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin berjumlah 7 orang. *Fight Operatin Officer (FOO)* mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Menghitung performance pesawat untuk menentukan batasan berat pada saat tinggal landas maupun pada saat mendarat.
2. Menghitung kesetimbangan pesawat agar pesawat tetap setimbang (menghitung *central of gravity*) dan mendapatkan pembakaran bahan bakar (*fuel*) yang paling ekonomis.
3. Menganalisa cuaca di stasiun keberangkatan, alternate dan kedatangan untuk memastikan cuaca di seluruh stasiun diatas kondisi cuaca yang distandarkan oleh badan yang berwenang (*weather above minimal*).

4. Menganalisa *Notice to Airman* (NOTAM) untuk memastikan kondisi seluruh stasiun dan sepanjang jalan penerbangan (*en-route*) tidak ada yang signifikan mempengaruhi operasi penerbangan.
5. Merencanakan rute penerbangan, ketinggian, stasiun *alternate*, berat pesawat, bahan bakar, dan lain sebagainya. Melakukan briefing ke pilot sebelum penerbangan dilakukan.

D. *Station Quality Control*

Station Quality Control (SQC) adalah staff yang memiliki tugas untuk mengontrol segala aktivitas yang berhubungan dengan kelancaran penerbangan. Sehingga, mencegah dari terjadinya delay penerbangan pada maskapai pesawat terbang. *Station Quality Control* (SQC) PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin adalah Bapak Muh. Rosehan Asyhari.

E. Admin

Admin adalah pekerjaan yang tugasnya mengorganisasi atau memastikan setiap pekerjaan yang bersifat administratif atau ketatausahaan dalam sebuah perusahaan agar berjalan lancar. Admin PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin adalah Bapak Rusdiyanto.

F. *Ticketing dan Reservation*

Ticketing & Reservation bertanggung jawab atas pelayanan tiket dan reservasi kepada penumpang. *Supervisor Ticketing & Reservation* menjalankan tugasnya dibantu beberapa staff *Ticketing & Reservation*. *Supervisor Ticketing & Reservation* adalah Bapak Latuwo. Untuk staff *Ticketing & Reservation* PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin berjumlah 11 orang. staff *Ticketing & Reservation* mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

1. Melayani booking atau pemesanan tiket dan issued ticket yang dikehendaki penumpang.
2. Melayani pembatalan tiket, *refund*, *rebook* sesuai dengan ketentuan tingkat kelas tiket.

3. Memerhitungkan *sailable seats flight* sehingga tidak terjadi kelebihan (*oversales*).
4. Mengusahakan *load factor* (perbandingan antara jumlah penumpang atau jumlah seat terjual dengan kapasitas tempat duduk tersedia) dan *revenue* semaksimal mungkin.
5. Meneruskan permintaan khusus penumpang seperti pemesanan makanan khusus, kursi roda, dan sebagainya.

G. *Sales Representative*

Sales Reperentative mengontrol penjualan baik di *Ticketing Town Office* maupun penjualan agen, mengontrol revenue, serta menjaga hubungan baik dengan para relasi PT Citilink Indonesia Station Makassar. *Sales Reperentative* PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin adalah Bapak Arik Triyono.

H. *Passanger Service Assistant*

Passenger Service Assistance (PSA) adalah layanan yang disediakan oleh sebuah *airline* di bandara. Para petugas yang ditugaskan oleh *airline* bersangkutan akan membantu dan menjamin kemudahan bagi penumpang, baik pada keberangkatan dan kedatangan. *Passenger Service Assistance* (PSA) PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin berjumlah 6 orang.

I. *Pre-Flight Service and Handling*

Pre flight service, artinya kegiatan penanganan terhadap penumpang dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal / *origin station*). Passasi adalah bagian dari *ground handling* yang menangani penumpang dimulai dari proses *check in* hingga penumpang naik ke pesawat (*aircraft*), dan menangani proses penumpang transit. *Leader* passasi dalam menjalankan tugasnya dibantu dengan staff passasi yang mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Mengecek *validaty* tiket, tanggal penerbngan, rute penerbangan dan *class*

2. Mencocokkan dokumen penumpang seperti KTP, *Passport*, atau SIM yang akan di cocokan dengan tiket.
3. Menyobek *Flight Coupon*.
4. Mengecek bagasi, menimbang bagasi, dan menempelkan label bagasi serta memberikan *claim tag* kepada penumpang.
5. Menentukan *sheet number* penumpang serta menerbitkan *boarding pass*.

2.8 Five Basic of Service PT Citilink Indonesia

Lima *basic* Pegawai Citilink Indonesia dalam melayani penumpang, yaitu:

1. Salam pembuka “Salam Supergreen”
2. Selalu menyebutkan nama penumpang ketika mendapatkan *ide penumpang*
3. Menjelaskan semua informasi secara rinci kepada penumpang
4. Mengarahkan penumpang sesuai kebutuhan penumpang
5. Salam penutup “salam Supergreen”

2.9 Armada PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Tabel 2.3 Rute Kedatangan Armada PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

No.	Route	Flight Number	Time
1.	Surabaya (SUB) - Ujung Pandang (UPG)	QG 307	08:25
2.	Surabaya (SUB) - Ujung Pandang (UPG)	QG 354	22:50
3.	Surabaya (SUB) - Ujung Pandang (UPG)	QG 352	22:35
4.	Kendari (KDI) - Ujung Pandang (UPG)	QG 333	09:10
5.	Balikpapan (BPN) - Ujung Pandang (UPG)	QG 429	18:30
6.	Denpasar (DPS) - Ujung Pandang (UPG)	QG 342	21:45
7.	Jayapura (DJJ) - Ujung Pandang (UPG)	QG 251	10:00
8.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 344	05:25
9.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 346	04:30

10.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 250	00:55
11.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 212	21:40
12.	Cengkareng (CGK) - Ujung Pandang (UPG)	QG 442	23:55
13.	Manado (MDC) - Ujung Pandang (UPG)	QG 306	13:10
14.	Manado (MDC) - Ujung Pandang (UPG)	QG 9306	10:25

Tabel 2.4 Rute Keberangkatan Armada PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

No.	Rute	Flight Number	Time
1.	Ujung Pandang (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 353	04:30
2.	Ujung Pandang (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 355	07:20
3.	Ujung Pandang (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 351	09:05
4.	Ujung Pandang (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 306	13:50
5.	Ujung Pandang (UPG) – Denpasar (DPS)	QG 343	05:20
6.	Ujung Pandang (UPG) – Kendari (KDI)	QG 332	06:50
7.	Ujung Pandang (UPG) – Balikpapan (BPN)	QG 428	19:10
8.	Ujung Pandang (UPG) – Manado (MDC)	QG 307	09:05
9.	Ujung Pandang (UPG) – Jayapura (DJJ)	QG 250	01:55
10.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 347	05:10
11.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 345	06:05
12.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 341	10:00
13.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 251	11:00
14.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 213	13:35
15.	Ujung Pandang (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 349	22:20

BAB III

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Berikut merupakan wilayah kerjanya antara lain meliputi:

- a. *Check- In Counter*
- b. *Customer Service*
- c. *Lost and Found*
- d. *Boarding Gate*
- e. *Flight Operation Officer* (FOO)

3.2 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024 di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan sesuai *shift* yang sudah ditentukan oleh *supervisor On The Job Training* (OJT) yang sudah disetujui oleh *station manager* PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Jadwal *shift* untuk taruna Politeknik Penerbangan Surabaya yang sedang melakukan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar terbagi menjadi 2 *shift* yaitu *shift* pagi dan *shift* malam. Untuk *shift* pagi dimulai pukul 07.00 WITA sampai pukul 13.00 WITA, sedangkan untuk *shift* siang dimulai pukul 11.00 WITA sampai pukul 18.00 WITA.

SCHEDULE OJT April 2024											
NO	NAME	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU
1	AFRIZAL DSYTA AZZAKI										
2	ALVIN ALVARIZ										
3	ELYA HANA YOSHITA										
4	FADHIL MUZAKKI PUTERA										
5	HANANDA BERLIANA PUTRI H										
6	LATIF KUSUMA WIBOWO										
7	RIZA DWI APRILIA										
8	RIZKATUL HURUTIN HIKMAH										
9	TATAQ WISNU DWI SUSANTO										
10	TILKA RATU NADILA										
11	TRIYUWANDI WANDIRA										

Gambar 3.1 Jadwal pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) bulan April

SCHEDULE OJT May 2024											
NO	NAME	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU
1	AFRIZAL DSYTA AZZAKI										
2	ALVIN ALVARIZ										
3	ELYA HANA YOSHITA										
4	FADHIL MUZAKKI PUTERA										
5	HANANDA BERLIANA PUTRI H										
6	LATIF KUSUMA WIBOWO										
7	RIZA DWI APRILIA										
8	RIZKATUL HURUTIN HIKMAH										
9	TATAQ WISNU DWI SUSANTO										
10	TILKA RATU NADILA										
11	TRIYUWANDI WANDIRA										

Gambar 3.2 Jadwal pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) bulan Mei

SCHEDULE OJT June 2024											
NO	NAME	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU
1	AFRIZAL DSYTA AZZAKI										
2	ALVIN ALVARIZ										
3	ELYA HANA YOSHITA										
4	FADHIL MUZAKKI PUTERA										
5	HANANDA BERLIANA PUTRI H										
6	LATIF KUSUMA WIBOWO										
7	RIZA DWI APRILIA										
8	RIZKATUL HURUTIN HIKMAH										
9	TATAQ WISNU DWI SUSANTO										
10	TILKA RATU NADILA										
11	TRIYUWANDI WANDIRA										

Gambar 3.3 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) bulan Juni

3.3 Kegiatan Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan yang dilakukan oleh taruna Politeknik Penerbangan Surabaya yang sedang melakukan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dibagi menjadi beberapa kegiatan dan untuk pelaksanaannya dilakukan di lokasi yang berbeda tetapi tetap berada di dalam lingkup terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

3.3.1 *Customer Service*

Petugas *Customer Service* menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas *Customer Service* membantu penumpang untuk melihat jadwal penerbangan yang sedang tersedia, membantu penumpang untuk memesan tiket pesawat, membantu penumpang untuk membeli kursi (*seat*) jika

penumpang tersebut menginginkan kursi (*seat*) dibagian *green zone* yaitu kursi nomor 1 (satu) sampai dengan 6 (enam) dan kursi didekat pintu *emergency* (*emergency exit seat*). Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*) dan VVIP (*Very Very Important Person*). *Customer Service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*.

Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu :

1. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
2. Antara 72 jam sampai 48 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
3. Antara 48 jam sampai 24 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 60% dari tarif dasar tiket per penumpang.
4. Antara 24 jam sampai 12 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 70% dari tarif dasar tiket per penumpang.
5. Antara 12 jam sampai 4 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan 80% dari tarif dasar tiket per penumpang.
6. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.
7. Penumpang Bayi: sampai 0 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan Rp20.000 per penumpang.

Sistem *ticketing* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah sistem *skyspeed*. Sistem ini merupakan sistem yang sedang digunakan khusus untuk maskapai Citilink. Sistem ini bersifat *online*, untuk pengoperasian sistem ini menggunakan komputer yang dioperasikan oleh *staff ticketing*. Untuk pengoperasian sistem ini membutuhkan koneksi internet yang memadai.

1. Kelebihan sistem *skyspeed*
 - a. Membutuhkan waktu yang singkat untuk proses reservasi, *refund* atau penggantian jadwal penumpang

- b. Sistem *skyspeed* lebih canggih dan otomatis untuk pengoperasiannya
 - c. Data yang didapat mengenai jadwal penerbangan dan harga tiket tersebut valid dan akurat
 - d. Harga yang tertera pada sistem *skyspeed* tersebut jelas dan tidak bisa untuk dimanipulasi.
 - e. Penumpang tidak perlu memesan melalui *travel agent* karena *customer service* melayani penumpang selama 24 jam di area terminal bandara
 - f. Pembayaran yang bisa dilakukan yaitu dapat menggunakan via *cash*, *transfer*, *m-banking*, *sms banking* atau ATM.
2. Kekurangan sistem *skyspeed*
- a. Proses *ticketing* bergantung pada listrik dan koneksi internet, sehingga memerlukan koneksi internet yang stabil

3.3.2 Check-In Counter

Di bagian *Check-In Counter*, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan atau penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, *Special Meal*, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan atau dimuat kedalam BTT (*Baggage Towing Tractor*) yang nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*). Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai. Untuk pembayaran kelebihan bagasi tersebut dapat dibayarkan melalui kasir Citilink Indonesia. Untuk besarnya biaya yang harus dikeluarkan penumpang jika berat bagasi melebihi *free* bagasi ditentukan melalui rute yang dituju oleh penumpang tersebut, karena setiap rute memiliki biaya yang berbeda-beda. Untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin harus memiliki berat tidak lebih dari 7 (tujuh) kg dengan volume yang telah ditentukan.

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

Ada juga Sistem *Check-In* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah *Self Check-In*. *Self Check-In* merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Sistem ini bersifat online, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik. *Self Check-In* ini dapat dilakukan di area terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Pada mesin tersebut, penumpang hanya menginput kode pemesanan yang telah dilakukan pada saat melakukan pemesanan, lalu *boarding pass* (bukti *boarding pass* fisik) akan muncul dari mesin tersebut. Penumpang juga dapat melakukan *check-in online* melalui website citilink.co.id. PT Citilink Indonesia selalu melakukan inovasi agar memudahkan penumpang dalam melakukan penerbangan dengan maskapai Citilink.

Counter Check-In dibuka selama 2 jam 30 menit sebelum keberangkatan, dan *counter check-in* tersebut ditutup 30 menit sebelum keberangkatan jika penerbangan tersebut domestik dan 1 jam sebelum keberangkatan jika penerbangan tersebut internasional. Jika penumpang tersebut gagal untuk melakukan *check-in* tepat pada waktunya atau gagal untuk berada di atas pesawat udara pada waktu pesawat berangkat, maka biaya perjalanan yang telah dibayarkan oleh penumpang tidak dapat dikembalikan kepada penumpang dengan alasan apapun.

3.3.3 *Lost and Found*

Pada unit *lost and found* ini, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah *label baggage tag* yang terdapat di barang bawaan sama dengan *label baggage tag* yang dimiliki penumpang. Pengecekan ini merupakan hal yang penting dilakukan untuk memastikan barang

bawaan penumpang tersebut sesuai atau tidak, karena tidak jarang penumpang salah mengambil bagasi karena memiliki kesamaan koper atau tas. Untuk melakukan pengecekan ini membutuhkan ketelitian dan kesabaran dalam menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang.

Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airline* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke *unit baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian *tracing*. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* tersebut dan dapat juga penumpang mengambilnya di *lost and found*. Maka pemberian nomor telepon yang aktif sangat diperlukan dan dianjurkan agar lebih memudahkan petugas untuk proses pencarian jika terdapat barang yang hilang atau tertukar. Disiapkan ruangan dan petugas *lost and found* untuk membantu menyelesaikan permasalahan apabila terjadi, dan dilakukan penanganan sesuai ketentuan yang berlaku dengan mekanisme waktu penyelesaian paling lama 14 (empat belas) hari kalender sejak penumpang mengajukan keluhan.

3.3.4 *Boarding Gate*

Pada *boarding gate* ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau akan masuk ke pesawat. Saat di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan *boarding* yang akan diperintahkan oleh *Ramp* (Tasova, 2023).

Dalam kegiatan *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian samping kanan dari *boarding pass* tersebut untuk

kemudian di input de dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang yang masuk yang terdapat dalam sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *sweeping baggage* kepada penumpang yang membawa tas melebihi ketentuan bagasi *cabin*, membawa *stroller baby* ke dalam bagasi *cabin* yang tidak sesuai dengan ketentuan, serta petugas membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk kedalam pesawat.

3.3.5 *Flight Operation Office (FOO)*

Flight Operation Office (FOO) adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil guna melaksanakan tugas-tugas operasional untuk mempersiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch*), memberangkatkan atau melepas penerbangan (*dispatch release*) dan bertanggung jawab memantau penerbangan yang diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman, nyaman dan efisien. Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat (Keadaan cuaca, *Load Sheet*, *Flight Plan*, dsb.). Dalam melaksanakan *On The Job Training (OJT)*, kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara.

Flight Operation Officer akan mengumpulkan informasi mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pre-flight atau sebelum pemberangkatan. Utamanya soal perkiraan cuaca, FOO akan menganalisis data yang didapatkan dari BMKG (Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika). Ada berbagai data-data yang akan dianalisis oleh *Flight Operation Officer* antara lain: rute penerbangan, ketinggian, tempat pendaratan alternatif, laporan cuaca, kondisi bandara, fasilitas navigasi, dan sebagainya. Setiap operasional penerbangan ada

dokumen-dokumen yang perlu diurus oleh pihak maskapai. Apabila karena alasan tertentu kondisi cuaca tidak memungkinkan atau ada masalah teknis lainnya yang terdeteksi maka FOO mempunyai keputusan untuk membatalkan penerbangan.

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab FOO (*Flight Operation Officer*), yaitu:

1. Memeriksa dan mengumpulkan pesan pergerakan keberangkatan
2. Memeriksa dan mengumpulkan pesan pergerakan
3. Menyusun rencana penerbangan bersama awak pesawat
4. Mendokumentasikan rencana penerbangan dengan otoritas terkait
5. Memeriksa data cuaca untuk menentukan perubahan rute penerbangan
6. Menafsirkan dan mengikuti standar keselamatan atau keamanan untuk tim
7. Memantau jadwal penerbangan dan mengkomunikasikan perubahan jadwal penerbangan kepada para pemangku kepentingan
8. Menyediakan layanan pengawasan penerbangan untuk maskapai yang berada di bawah tanggung jawabnya.
9. Melaporkan pelanggaran standar keselamatan atau keamanan kepada pihak berwenang

3.4 Permasalahan

PT Citilink Indonesia merupakan maskapai yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional. PT Citilink Indonesia mempunyai 55 *station* yang tersebar di seluruh Indonesia. Terdapat banyak pergerakan penumpang di setiap *station* Citilink tersebut, sehingga petugas wajib melakukan prosedur yang baik dalam proses penerbangan baik *pre-flight*, *in-flight* maupun *post-flight* agar tercipta kenyamanan dan keselamatan penerbangan. Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*), yang terdiri dari informasi penerbangan, pemesanan tiket (*reservation*), penerbitan tiket (*ticketing*), pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check-in*), proses menuju ke ruang tunggu, proses *boarding* dan penanganan keluhan penumpang. Standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*) terdiri atas fasilitas dalam pesawat udara, makanan dan minuman, awak pesawat udara dan penanganan keluhan penumpang. Untuk standar pelayanan

setelah penerbangan (*post-flight*) terdiri dari proses turun pesawat, transit atau transfer, pengambilan bagasi tercatat dan penanganan keluhan penumpang. Selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia tepatnya di *station* Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, taruna *On The Job Training* menemukan beberapa permasalahan yang ada di beberapa unit kerja.

Permasalahan pertama yang ditemukan adalah kurangnya informasi atau pemberitahuan yang diterima penumpang ketika ada perubahan jadwal penerbangan. Ketika terdapat perubahan jadwal penerbangan, beberapa penumpang tidak mengetahui jika jadwal pesawat yang sudah dipesan terdapat perubahan. Hal tersebut dikarenakan saat penumpang melakukan reservasi di agen *travel* baik *online* maupun *offline* serta *website* citilink, penumpang tersebut melampirkan nomor telepon, nomor *whatsapp* dan *e-mail* yang tidak sesuai dan salah. Maka dari itu, hal tersebut membuat pihak Citilink Indonesia dengan penumpang terjadi *miss information*. Pada PT Citilink Indonesia jika terdapat perubahan jadwal penerbangan maka *call center* Citilink pusat yang berlokasi di Jakarta langsung menghubungi penumpang melalui via *e-mail* maupun *whatsapp*. Setiap pembelian tiket pesawat pastinya diarahkan untuk mengisi nomor telepon dan *e-mail*, nomor telepon dan *e-mail* tersebut yang nantinya akan digunakan oleh pihak *networking* maupun *call center* untuk menghubungi penumpang jika terdapat perubahan jadwal. Pada PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, beberapa penumpang mengeluh jika tidak ada pemberitahuan maupun informasi yang diterima jika ada perubahan jadwal penerbangan dan hal tersebut membuat penumpang merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Citilink. Selain itu perubahan jadwal penerbangan yang dimajukan akan membuat penumpang ketinggalan pesawat. Dan untuk perubahan pesawat yang mengalami keterlambatan akan membuat penumpang harus menunggu lama di bandara. Hal tersebut akan berdampak pada kualitas serta citra yang dimiliki oleh Citilink Indonesia.

Permasalahan kedua yang ditemukan adalah adanya ketidaknyamanan penumpang ketika terjadi *delay* yang disebabkan oleh berbagai macam hal. *Delay*

menjadi masalah konkrit yang terjadi di industri penerbangan, terutama untuk pihak Citilink Indonesia yang sangat mengutamakan *on time performance* pada setiap penerbangannya. Permasalahan delay menimbulkan kerugian besar. Dampak dari adanya *delay* tidak hanya merugikan satu pihak saja, melainkan beberapa pihak yang terkait. *Delay* tentunya merugikan penumpang, pihak maskapai bahkan sampai dengan *crew* pesawat yang sedang bertugas. Adanya *delay* tersebut juga dapat menimbulkan menurunnya kepercayaan penumpang kepada pihak maskapai Citilink Indonesia.

3.5 Penyelesaian

Dari permasalahan yang ada diatas dapat dibuat sebuah penyelesaian yakni sebagai berikut:

Dari permasalahan pertama tersebut, penumpang yang tidak menerima informasi atau pemberitahuan mengenai perubahan jadwal penerbangan membuat penumpang merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Citilink Indonesia. Tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara Niaga kepada calon penumpang dan penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Pada standar pelayanan penumpang menjelaskan mengenai informasi kepastian operasional penerbangan dan penumpang memperoleh hak dan perlindungan ketika penerbangannya mengalami gangguan operasional termasuk gangguan penerbangan pada skala besar. Pemberian pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) yang dapat dilakukan yaitu informasi penerbangan, pemesanan tiket (*reservation*), penerbitan tiket (*ticketing*), pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check-in*), proses *boarding*, penanganan keluhan penumpang dan juga penanganan keterlambatan penerbangan maupun penanganan perubahan jadwal penerbangan.

Dalam hal penanganan perubahan jadwal penerbangan ini, PT Citilink Indonesia melakukan pemberitahuan dan menyampaikan informasi mengenai perubahan jadwal penerbangan melalui nomor telepon dan nomor *whatsapp* yang

sudah diberikan oleh penumpang pada saat melakukan reservasi. Ketika penumpang melapor diri ke area pelaporan (*check-in*) dan dinyatakan bahwa penumpang tersebut dinyatakan ketinggalan pesawat, maka oleh petugas *check-in* akan diarahkan menuju ke ruang *customer service*. maka pihak *customer service* wajib menanyakan kepada penumpang mengenai nomor telepon dan nomor *whatsapp* yang didaftarkan pada saat melakukan reservasi. Dan tidak jarang penumpang salah memasukkan nomor telepon dan nomor *whatsapp* pada saat penumpang melakukan reservasi. maka dari itu perlunya melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa penerbangan melalui situs web, media sosial, media cetak atau elektronik, serta bentuk publikasi lainnya agar penumpang dapat memahami mengenai perlunya melampirkan nomor telepon yang dapat dihubungi. Karena pada saat penumpang telah melampirkan nomor telepon dan nomor *whatsapp* yang sesuai, jika ada perubahan jadwal keberangkatan pihak *call center* atau *networking* Citilink Indonesia akan menghubungi penumpang dan melakukan *broadcast* mengenai jadwal penerbangan yang akan digunakan oleh penumpang. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara menyebutkan bahwa dalam hal calon penumpang atau perwakilan calon penumpang tidak memperoleh informasi terhadap perubahan operasional penerbangan dikarenakan nomor telepon yang disampaikan berbeda, maka bukan menjadi tanggung jawab Badan Usaha Angkutan Udara.

Dalam hal perubahan jadwal keberangkatan tersebut jika penumpang mengalami keterlambatan saat pesawat dinyatakan terdapat perubahan jadwal, maka pihak maskapai Citilink Indonesia membantu penumpang tersebut dan memberikan 2 opsi pilihan kepada penumpang, yaitu *reschedule* atau *refund*. Pilihan tersebut diberikan kepada penumpang sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pihak maskapai Citilink Indonesia terhadap penumpang. Jika penumpang memilih untuk melakukan *reschedule* maka pihak maskapai Citilink wajib membantu penumpang tanpa biaya tambahan atau *charge* serta dibantu untuk mencari penerbangan ke bandar udara tujuan dengan jadwal yang sesuai dengan keinginan penumpang. Jika penumpang akan memilih *refund*, maka

pihak maskapai Citilink Indonesia wajib membantu penumpang untuk proses pengembalian dana sebesar 100% (seratus persen) kepada penumpang. Dalam memberikan pelayanannya, maka pihak maskapai Citilink Indonesia harus bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian terhadap penumpang; memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan; dan membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Badan Usaha Angkutan Dalam Negeri lainnya.

Dalam permasalahan kedua, adanya ketidaknyamanan penumpang ketika terjadi *delay*. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara menyebutkan bahwa dalam melayani penumpang, setiap angkutan udara niaga berjadwal mempunyai standar pelayanan, maksud dari standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara Niaga kepada calon penumpang dan penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Standar Pelayanan Penumpang dikelompokkan menjadi 3, yaitu pelayanan dengan standar maksimum, pelayanan dengan standar menengah, pelayanan dengan standar minimum. Pada standar pelayanan minimal memuat penumpang memperoleh hak dan perlindungan ketika penerbangannya mengalami gangguan operasional termasuk gangguan penerbangan pada skala besar. Untuk permasalahan *delay* pada saat keberangkatan, maka hal tersebut termasuk dalam standar pelayanan minimal sebelum penerbangan (*pre-flight*) yang harus ditangani oleh pihak Citilink Indonesia.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, Pasal 2 berisi mengenai keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari keterlambatan penerbangan (*flight delayed*), tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied*

boarding passanger) dan pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*). Untuk keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu

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

Keterlambatan penerbangan yang dimaksud berdasarkan perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandar udara tujuan. Faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi faktor manajemen *airline*, faktor teknis operasional, faktor cuaca dan faktor yang lain-lain. Faktor manajemen *airline* meliputi, keterlambatan pilot, co pilot dan awak kabin; keterlambatan jasa boga (*catering*), keterlambatan penanganan di darat; menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check-in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan ketidaksiapan pesawat udara. Faktor teknis operasional meliputi, bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara; lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya; terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*) atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; dan keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*). Faktor cuaca meliputi, hujan lebat; banjir; petir; badai; kabut; asap; jarak pandang dibawah standar minimal; kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan. Untuk faktor lain-lain yang disebabkan diluar faktor manajemen *airline*, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan atau demonstrasi di wilayah bandar udara. Dalam hal keterlambatan yang diakibatkan oleh cuaca dan faktor teknis operasional maka wajib menginformasikan dengan bukti surat

keterangan resmi dari instansi terkait yang merupakan otoritas bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara apabila disebabkan faktor teknis operasional dan Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) apabila keterlambatan disebabkan faktor cuaca.

Dalam memberikan kompensasi keterlambatan ada beberapa kategori, diantaranya:

- 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 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*);
- g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).

Pemberian kompensasi harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat *general manager*, *station manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Penanganan penumpang saat terjadi keterlambatan penerbangan yang dapat dilakukan oleh pihak Citilink Indonesia diantaranya, pihak citilink wajib untuk menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang, dalam hal tersebut petugas harus melakukan koordinasi dengan penyelenggara bandar udara dan pihak lainnya yang terkait dengan keterlambatan.

Dalam hal menyampaikan informasi keterlambatan, petugas menyampaikan adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon, *e-mail* dan pesan singkat. Untuk keterlambatan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan oleh petugas kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca. Untuk menangani keterlambatan pesawat, petugas harus memberikan pelayanan dengan bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian, petugas juga dapat memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan, petugas juga dapat untuk membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan jadwal penerbangan (*reschedule*).

Solusi jangka panjang yang dapat dilakukan oleh pihak Citilink Indonesia ketika terjadi keterlambatan penerbangan adalah pemberian ganti rugi yang dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau *voucher* yang dapat diuangkan atau melalui *transfer* rekening. Pihak Citilink Indonesia juga dapat membantu penumpang untuk melakukan *refund* jika penumpang menginginkan pengembalian uang dan penumpang juga dapat melakukan *reschedule* jika penumpang menginginkan pindah jadwal keberangkatan tanpa adanya biaya tambahan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1. Kesimpulan terhadap BAB III

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

Dari masalah yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa perlunya mencantumkan nomor telepon atau *e-mail* yang sesuai agar pada saat terjadi pemberitahuan untuk perubahan jadwal tidak terjadi *miss information* antara pihak Citilink Indonesia dengan penumpang. Untuk permasalahan kedua dapat diambil kesimpulan bahwa perlunya menyampaikan informasi mengenai keterlambatan penerbangan melalui petugas yang ditunjuk dengan menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang mengenai alasan keterlambatan tersebut.

4.1.2. Kesimpulan terhadap 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 dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di

Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati bagaimana proses *check-in*; melayani penumpang di customer service untuk melakukan reservasi, pembatalan tiket, serta *reschedule*; proses penanganan bagasi penumpang saat hilang atau tertukar; proses penanganan penumpang saat akan *boarding* ke pesawat; serta cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara.

4.2 Saran

4.2.1. Saran terhadap BAB III

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan dalam Bab 3 adalah:

1. Dilakukannya sosialisasi kepada penumpang mengenai pentingnya melampirkan nomor telepon dan nomor *whatsapp* yang aktif serta *email* guna untuk kepentingan maskapai dalam memberi informasi dan melakukan pemberitahuan mengenai perubahan jadwal dan yang lain sebagainya.
2. Dilakukannya penyampaian informasi mengenai keterlambatan melalui petugas yang ditunjuk untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang, serta memberi ganti rugi dalam bentuk uang tunai atau *voucher* yang dapat diuangkan atau melalui *transfer* rekening.

4.2.2. Saran terhadap pelaksanaan *On The Job Training*

Agar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dapat berjalan dengan maksimal, hendaknya setiap taruna/i membawa bekal ilmu yang telah didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya, sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) selanjutnya antara lain:

1. Pentingnya mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam bekerja agar tidak kesulitan untuk melaksanakan tugas sesuai unit masing-masing.
2. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih belum dipahami saat dilapangan
3. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tiap taruna/i harus aktif dalam melaksanakan tugas koordinasi agar dapat terbiasa saat memasuki dunia kerja.
4. Mampu bekerja sama dalam bekerja dan menyelesaikan suatu permasalahan yang mungkin terjadi saat di lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, C. (2020). *Annual Report 2020 (NAVIGATING THROUGH UNPRECEDENTED)*. Jakarta: PT Citilink Indonesia.
- Indonesia, C. (2021). *Annual Report 2021 (STEADYING THE SHIP: MODERN AIRLINE)*. Jakarta: PT Citilink Indonesia.
- Indonesia, C. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal*. Jakarta : PT Citilink Indonesia.
- Indonesia, R. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Indonesia, R. (2019). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 48 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Bandar Udara Sultan Hasanuddin di Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Indonesia, R. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Makassar, P. K. (2021). *Profil 2021 Kota Makassar*. Makassar: Kominfo Kota Makassar.
- Pendi, P. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Tasova, U. (2023). *The Dictionary of Civil Aviation*. Amerika: Entropol.
- Udara, M. T. (2021). *Pedoman Pelaksanaan On The Job Training Program Studi Manajemen Transportasi Udara*. Surabaya: Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

LAMPIRAN
FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*



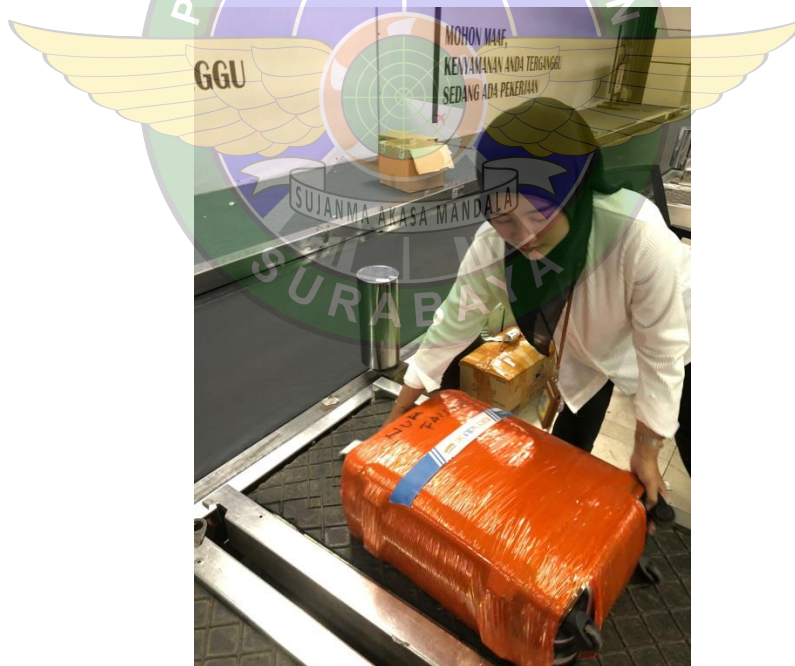
Briefing dengan Bapak Hary Irawan selaku station manager



*Penumpang menaruh bagasi tercatat di *Check-In Counter* Citilink*



Pemberian *label* pada bagasi tercatat penumpang



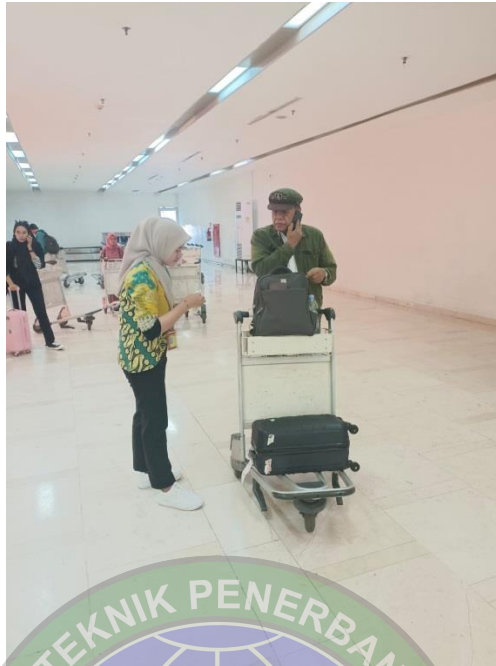
Peletakan barang bawaan penumpang pada *conveyor belt* untuk dilakukan penimbangan berat barang bawaan tersebut



Pengisian manajemen informasi pesawat pada aplikasi AIMS (*e-ops website application* Citilink Indonesia)



Briefing pilot yang dilakukan oleh flight operation officer (FOO)



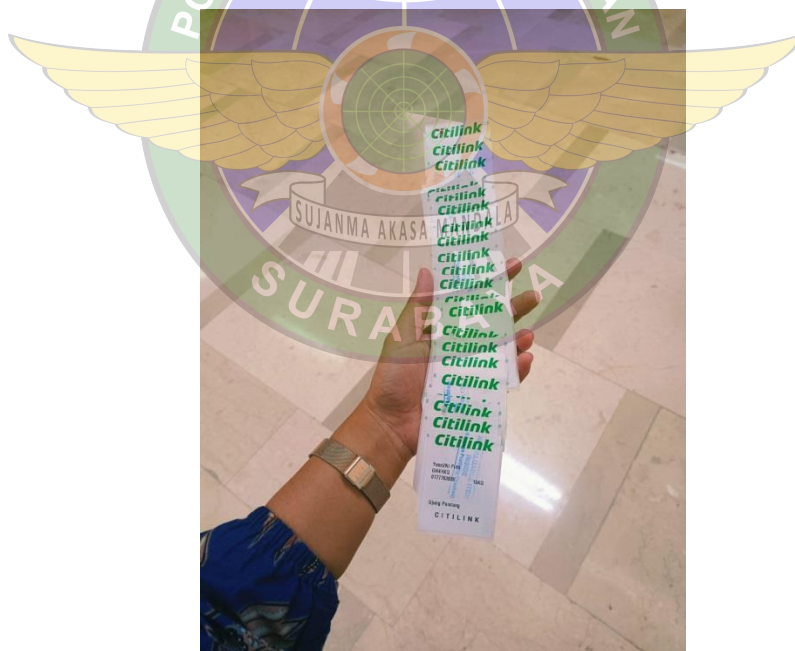
Pengecekan *label* bagasi pada penumpang citilink



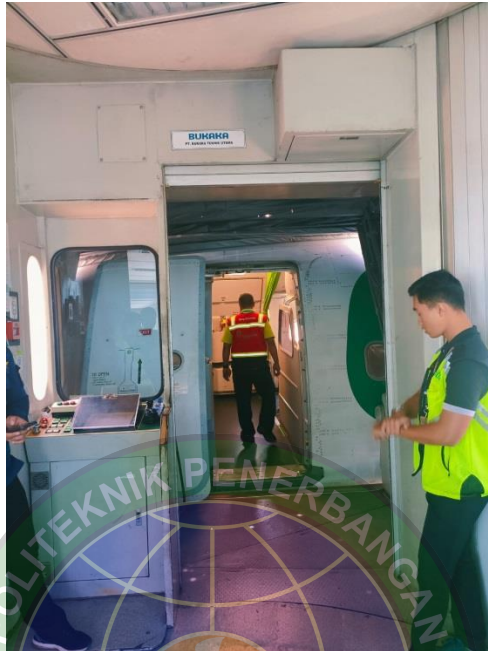
Penataan *trolley* didekat *conveyor* untuk memudahkan penumpang mengambil bagasi



Pengecekan kesiapan *conveyor* untuk menerima bagasi penumpang



Pengecekan *label* bagasi penumpang



Pengawasan proses *un-docking*

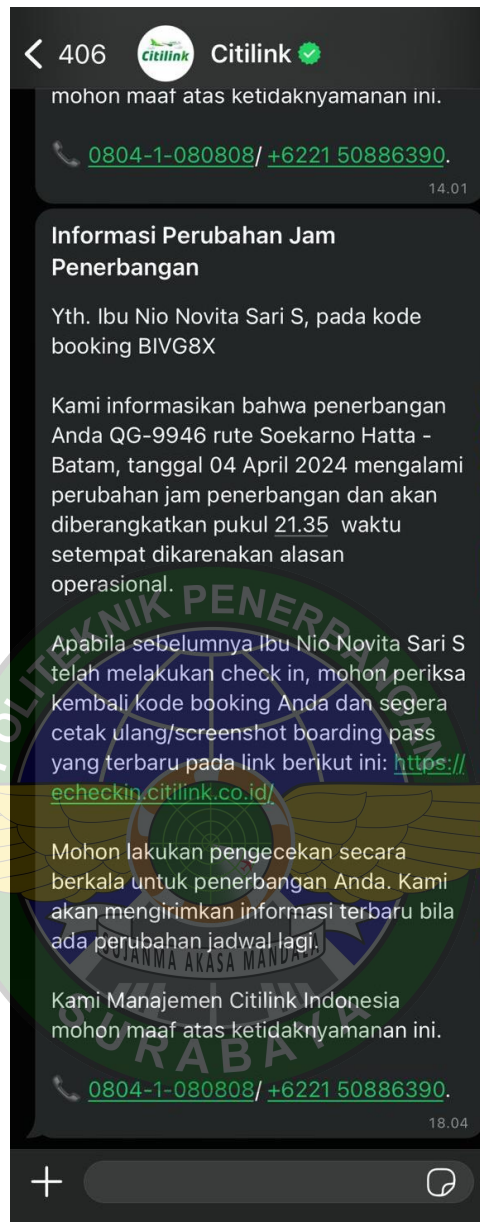


Pengawasan proses *baggage handling* yang dilakukan oleh Gapura

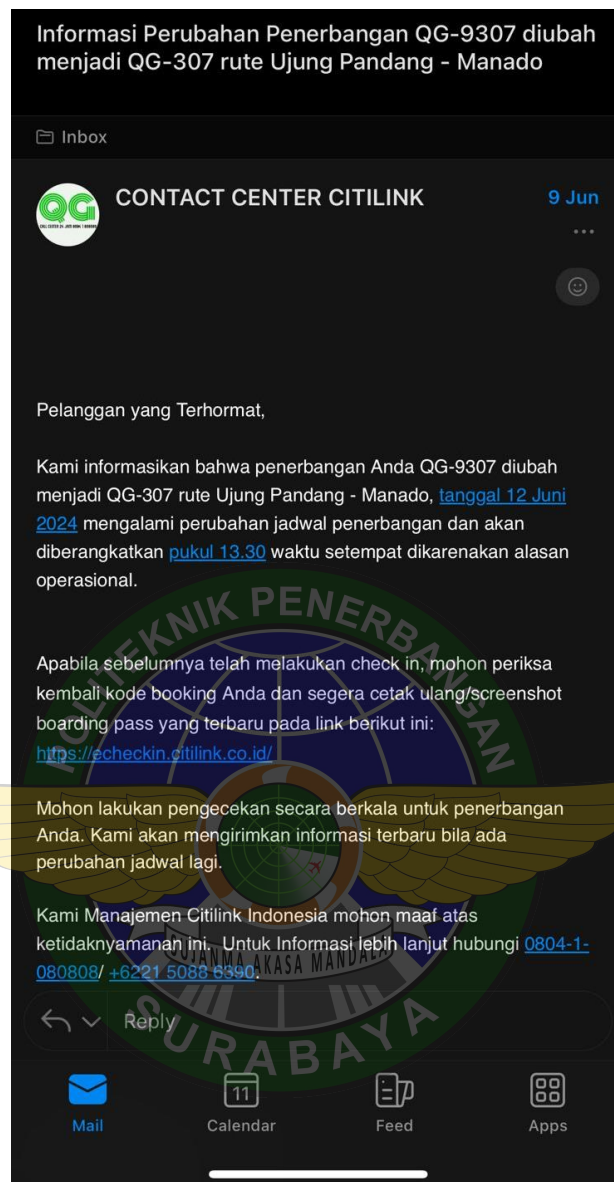


Pengawasan proses *boarding* penumpang dengan menggunakan *passanger boarding stairs* (PBS)



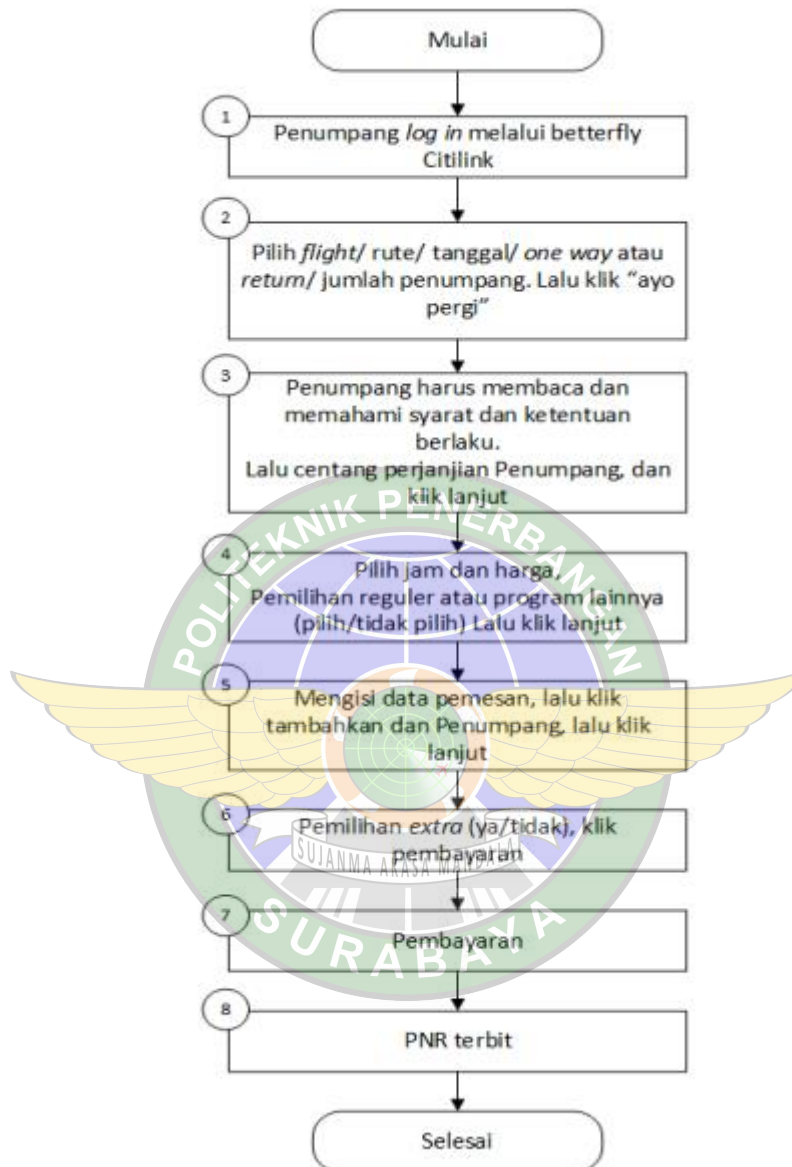


Pemberitahuan perubahan jadwal kepada penumpang via *broadcasting whatsapp*

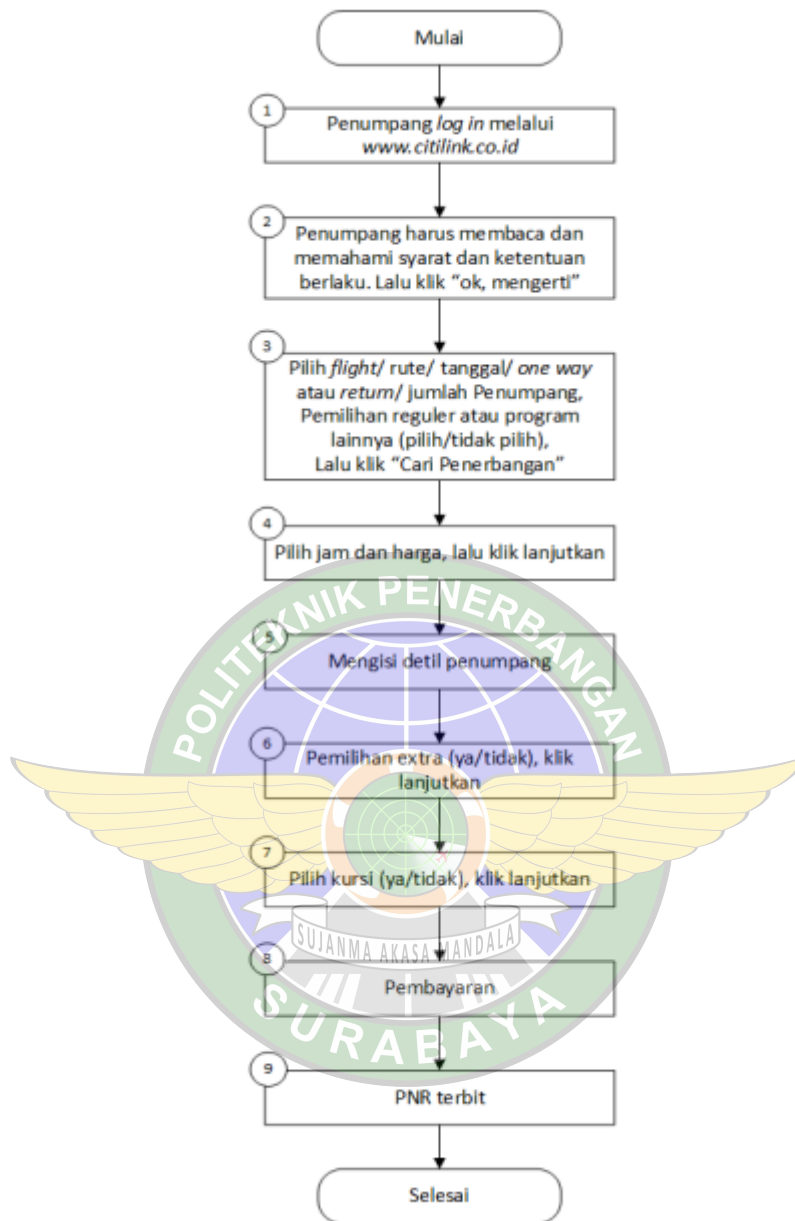


Pemberitahuan perubahan jadwal kepada penumpang via *e-mail*

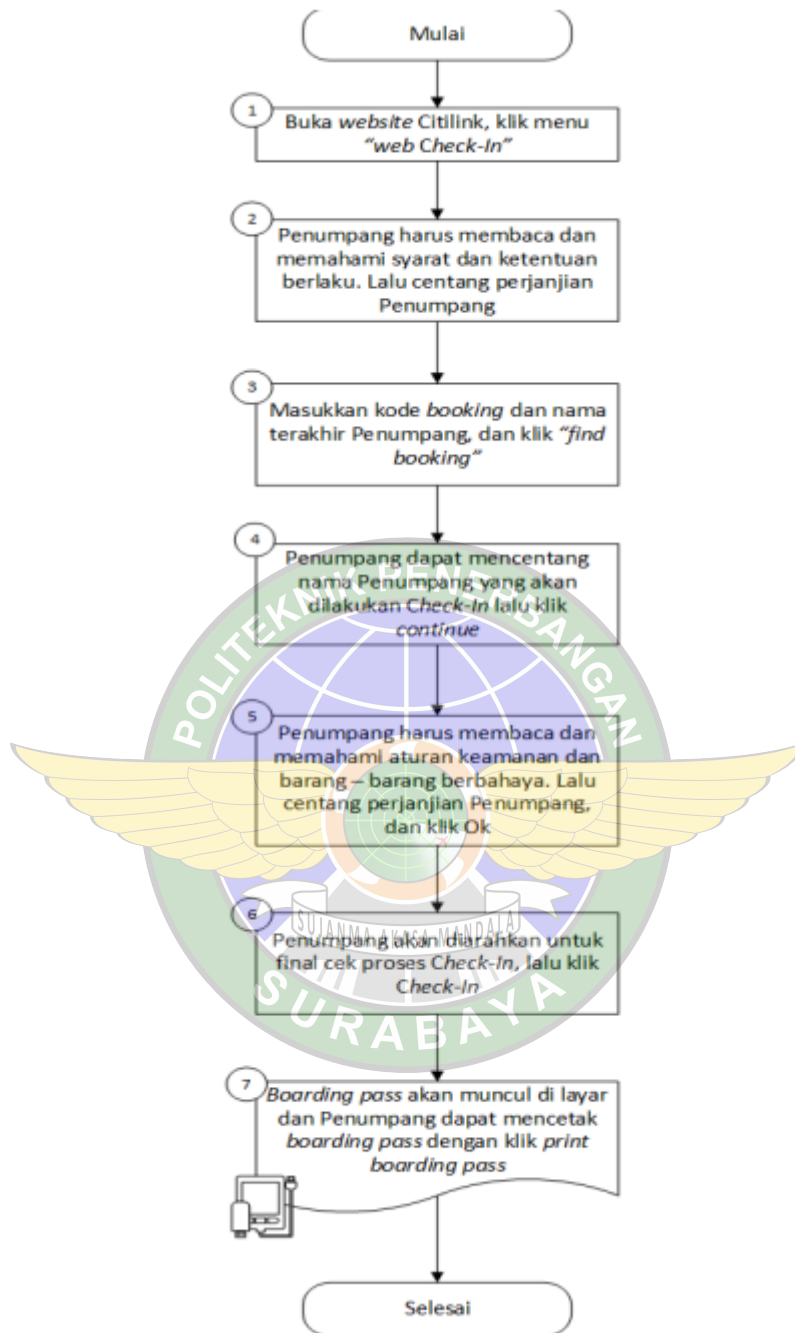
ALUR PROSES



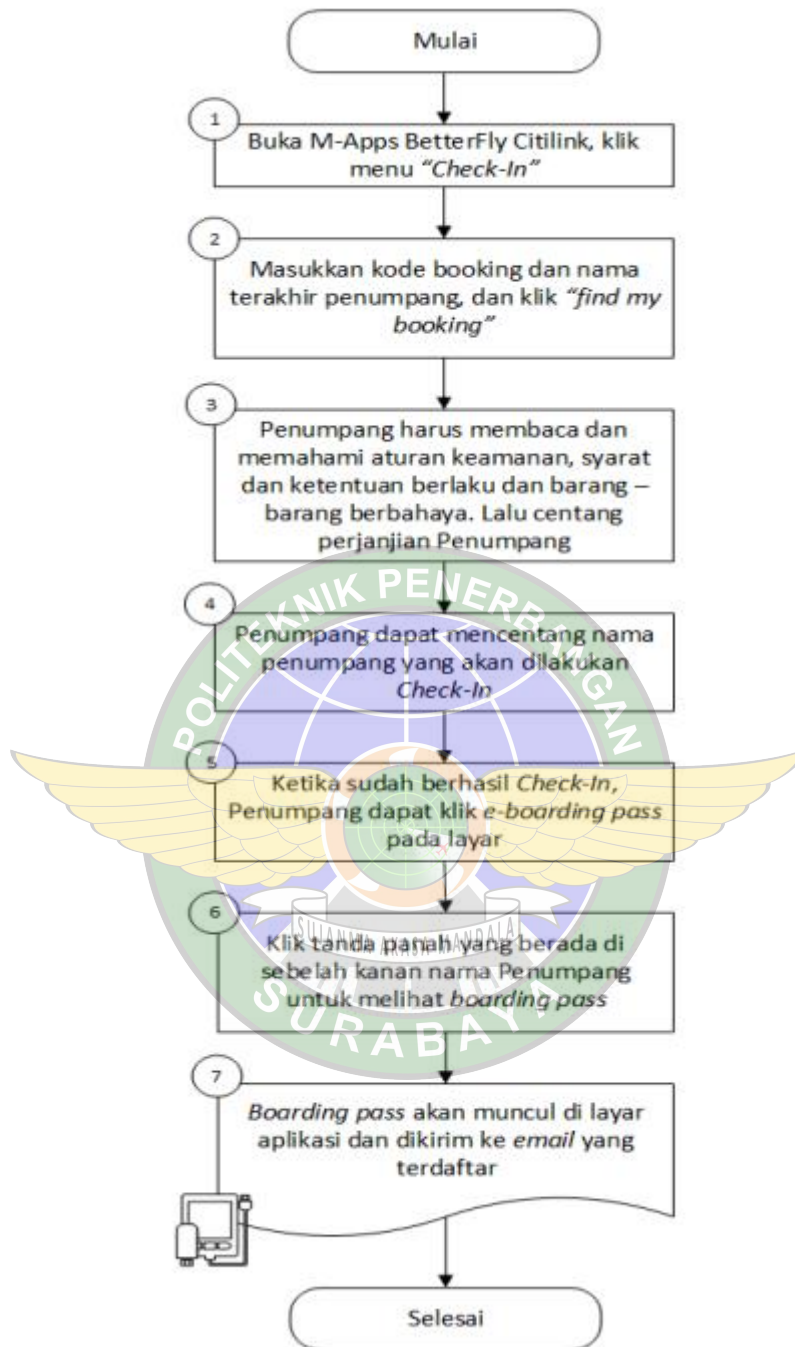
Alur reservasi melalui *Mobile Apps*



Alur Reservasi melalui *Website*



Alur proses *check-in* melalui *website*



Alur proses *check-in* melalui *mobile apps*