

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



Disusun Oleh:

TATAQ WISNU DWI SUSANTO
NIT. 30621022

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:

TATAQ WISNU DWI SUSANTO
NIT. 30621022

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:

TATAAQ WISNU DWI SUSANTO
NIT. 30621022

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



Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 23 Mei 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On the Job Training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
3. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Laporan OJT di PT Citilink Station Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.
4. Bapak Harry Irawan selaku Station Manager PT Citilink di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.
5. Bapak Rusdiyanto selaku supervisor pada saat melakukan OJT di PT Citilink Station Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
7. Rekan-rekan taruna OJT Citilink Makassar yang saling mendukung dan menjadi penyemangat selama kegiatan *On the Job Training* berlangsung.
8. Rekan-rekan seperjuangan MTU VII yang sama-sama berjuang dan semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama untuk adik-adik yang akan melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar selanjutnya.

Makassar, 12 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kegiatan <i>On the Job Training (OJT)</i>	2
1.2.1 Bagi Kampus	2
1.2.2 Bagi Taruna	3
1.3 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training (OJT)</i>	4
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>	4
1.4.1 Tempat <i>On the Job Training (OJT)</i>	4
1.4.2 Waktu <i>On the Job Training (OJT)</i>	4
BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING (OJT)</i>	5
2.1 Sejarah Singkat	5
2.2 Data Umum Maskapai	6
2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	7
2.2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia	8
2.2.3 Nilai dan Budaya PT Citilink Indonesia	8
2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	10
2.4 Armada dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia	11
BAB 3 TEORI PENUNJANG	14
3.1 Peraturan Bagasi Kabin Menurut PM 30 Tahun 2021	14

3.2 Ketentuan Bagasi Kabin Menurut Kebijakan Maskapai Citilink	14
3.3 Bandar Udara	16
BAB 4 HASIL PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT).....	17
4.1 Ruang Lingkup <i>On the Job Training (OJT)</i>	17
4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan <i>On the Job Training (OJT)</i>	17
4.2.1 Pasasi atau <i>Ground Handling</i>	17
4.2.2 Flight Operation Officer (FOO)	22
4.3 Jadwal dan Kegiatan <i>On the Job Training (OJT)</i>	23
4.4 Analisis dan Penyelesaian Masalah	24
4.4.1 Permasalahan	24
4.4.2 Penyelesaian Permasalahan	27
BAB 5 PENUTUP	30
5.1 Kesimpulan Bab 4	30
5.1.1 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training (OJT)</i>	30
5.2 Saran	31
5.2.1 Saran Terhadap Bab 4	31
5.2.2 Saran Pelaksanaan <i>On The Job training (OJT)</i>	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	7
Tabel 2.2 Visi & Misi Citilink Indonesia	8
Tabel 2.3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Indonesia	12
Tabel 2.4 Rute Domestik Citilink Base Makassar (Arrival)	12
Tabel 2.5 Rute Domestik Citilink Base Makassar (Departure)	13



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Armada Pesawat Citilink	5
Gambar 2.2 Logo Citilink Indonesia	6
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	11
Gambar 2.4 Struktur Citilink Station Makassar	11
Gambar 4. 1 Check in Counter	19
Gambar 4. 2 Boarding Gate	20
Gambar 4. 3 Lost and Found	21
Gambar 4. 4 Sistem Costumer Service	22
Gambar 4. 5 Briefing Pilot oleh FOO	23
Gambar 4. 6 Jadwal Pelaksanaan OJT	23
Gambar 4. 7 Hasil Angket Nomor Penerbangan Maskapai Citilink	25
Gambar 4. 8 Hasil Angket Pengetahuan Penumpang Mengenai Ketentuan Bagasi Kabin	26
Gambar 4. 9 Presentase Perolehan Informasi Ketentuan Bagasi Kabin Penumpang	27



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

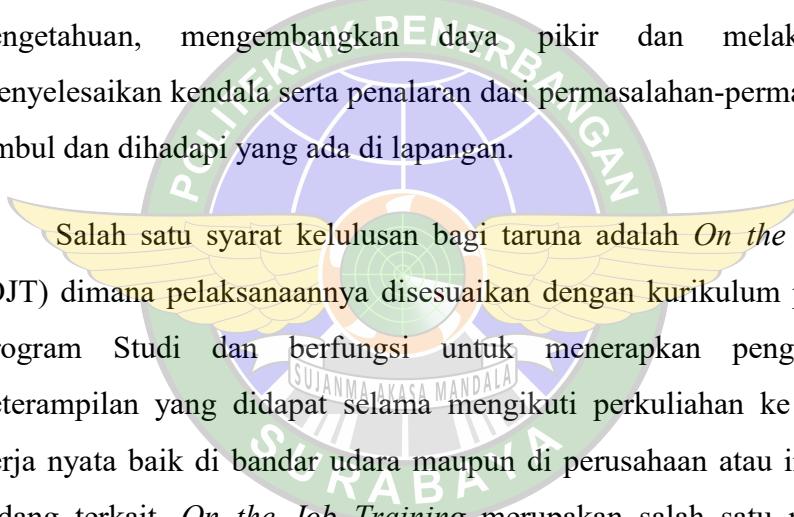
On the Job Training (OJT) merupakan suatu kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian) untuk lebih mengenal dan menambah wawasan dan ruang lingkup pekerjaan sesuai bidangnya, disamping itu mendorong taruna untuk menjadi individu yang kompeten. Perkembangan dunia penerbangan baik secara internasional, regional maupun domestik nasional mempunyai pengaruh besar terhadap pengadaan dan pertumbuhan perhubungan udara di Indonesia. Di era ini bidang penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat, sejalan dengan perkembangan transportasi dunia yang menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri penerbangan terus berkembang mulai dari bandar udara yang sudah ada sampai dengan kemunculan perkembangan bandar udara diberbagai pulau.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma dibidang Teknik dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/ atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya keselamatan penerbangan. Program Studi Diploma III pada Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu Diploma III Teknik Listrik Bandar Udara (TLB), Diploma III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara (TNU), Diploma III Lalu Lintas Udara (LLU), Diploma III Teknik

Pesawat Udara (TPU), Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU),

Diploma III Komunikasi Penerbangan (KP) Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan (TBL).

Program studi Manajemen Transportasi Udara (MTU) adalah program studi yang mempelajari tentang ilmu manajemen transportasi udara dimana didalamnya terdapat kegiatan praktek di setiap bidangnya. Belajar tentunya tidak cukup dengan teori dikelas saja, Oleh karena itu dilaksanakan kerja praktek lapangan yang dilaksanakan selama 3 bulan pada Bandar Udara beberapa pulau di Indonesia. Dengan harapan para peserta didik di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan segala aspek ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan dapat menyelesaikan kendala serta penalaran dari permasalahan-permasalahan yang timbul dan dihadapi yang ada di lapangan.



Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait. *On the Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manager yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan penerbangan.

1.2 Tujuan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Bagi Kampus

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

1. Terwujudnya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional terutama di bidang Manajemen

Transportasi Udara (MTU)

3. Membawa nama baik kampus dimana lulusannya dapat menjalankan On The Job Training dengan baik dan lancar.
4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, askapai atau lembaga instansi lainnya.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/ substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.2.2 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 sesungguhnya di lapangan berkaitan dengan operasional dan struktur organisasi dalam maskapai, serta lingkungan sosial dari suatu bandar udara tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) tersebut.
2. Mengetahui apa saja peran dan fungsi kerja dari maskapai Citilink di bandar udara lokasi *On the Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional dan pelayanan penerbangan yang diberikan.
3. Taruna dapat memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.
4. Dapat bekerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional maskapai Citilink dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana teamwork dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.
5. Dapat menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.

1.3 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kegiatan kerja yang dilakukan saat memasuki dunia kerja nantinya dengan berpedoman pada pengalaman saat *On the Job Training* (OJT).
2. Mengetahui atau mempraktikan secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
3. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
4. Mengetahui masalah-masalah yang ada di dunia kerja serta cara bagaimana penyelesaiannya khususnya pada maskapai Citilink.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

1.4.1 Tempat *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar yang berlokasi di Jalan Airport No. 1, Kecamatan Mandai Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552.

1.4.2 Waktu *On the Job Training* (OJT)

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan selama 3 bulan sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.

BAB 2

TINJAUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2.1 Armada Pesawat Citilink

Sumber : Citilink Indonesia, 2024

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 dapat difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. PT Citilink Indonesia disebut juga "Citilink" atau "Perusahaan" telah menjadi maskapai paling cepat berkembang di Indonesia ketika mengambil A320 pertama dan percantikan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda Indonesia untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler.

PT Citilink Indonesia merupakan entitas anak dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum pendiriannya di tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan terlebih dahulu oleh Garuda Indonesia dalam naungan Strategic Business Unit (SBU). 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.

Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/ NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV”, dan call sign “Supergreen”. Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, PT Citilink Indonesia tampil sebagai maskapai penerbangan berbiaya rendah atau biasa disebut *Low Cost Carrier* yang melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Di Bandar Udara Sultan Hasaudin Makassar , Citilink memiliki frekuensi penerbangan harian dengan rute ke Jayapura, Kendari, Denpasar, Surabaya, Balikpapan, dan Manado. Di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar Citilink menggunakan jenis pesawat A320-200 NEO.

2.2 Data Umum Maskapai



Gambar 2.2 Logo Citilink Indonesia
Sumber : Citilink Indonesia, 2024

PT Citilink Indonesia memiliki logo dominan berwarna hijau dengan perpaduan warna kuning yang bertuliskan nama perusahaan “CITILINK”. Warna hijau itu sendiri mempresentasikan sebagai komitmen, serta visi dan misi perusahaan untuk terus menghubungkan Nusantara Indonesia. Warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menghubungkan rasa percaya, rasa aman dan nyaman, hal ini sesuai dengan pandangan nilai dan budaya perusahaan. Citilink memberikan pelayanan yang terbaik dimana semua staf nya memiliki sifat ramah erta memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah yang sesuai dengan budaya perusahaan yang sederhana (*simple*), ringkat (*prompt*) dan sopan (*polite*).

Dari logo khas yang dimiliki oleh Citilink menggambarkan etos kerja profesionalisme, tumbuhnya rasa percaya dengan selalu berinovas dan mengacu pada kepuasan pelanggan. Konsep dari desain logo ini mengartikan sebuah perusahaan yang mampu bersaing unggul dengan maskapai lainnya.

2.2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

Identitas Citilink Indonesia	
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046 2. 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>Flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i>
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat dihadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (low cost), 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
Alamat Kantor Terdaftar	Jalan Airport No. 1, Kecamatan Mandai Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon	021-39509000

Website Perusahaan	www.citilink.co.id
--------------------	--------------------

Sumber : Citilink Indonesia, 2024

2.2.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

Tabel 2.2 Visi & Misi Citilink Indonesia

VISI dan MISI
PT CITILINK INDONESIA
<p>Visi :</p> <p>Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.</p>
<p>Misi :</p> <p>Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.</p>

Sumber : Citilink Indonesia, 2024

2.2.3 Nilai dan Budaya PT Citilink Indonesia

Nilai perusahaan BUMN PT Citilink secara umum meliputi :

1. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan dengan diwujudkan dengan perilaku seperti memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas

tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas dengan meningkatkan diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan, Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Loyal

Beredikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, Bertindak proaktif.

6. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis, Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Nilai perusahaan PT Citilink Indonesia meliputi :

1. *Simple*

Memberi kemudahan pelayanan kepada internal dan eksternal Citilink dengan mengedepankan inovasi dan adaptif terhadap perubahan.

2. *Prompt*

Menjadi insan yang fokus pada solusi dengan menunjukkan sikap proaktif berlandaskan kepada integritas.

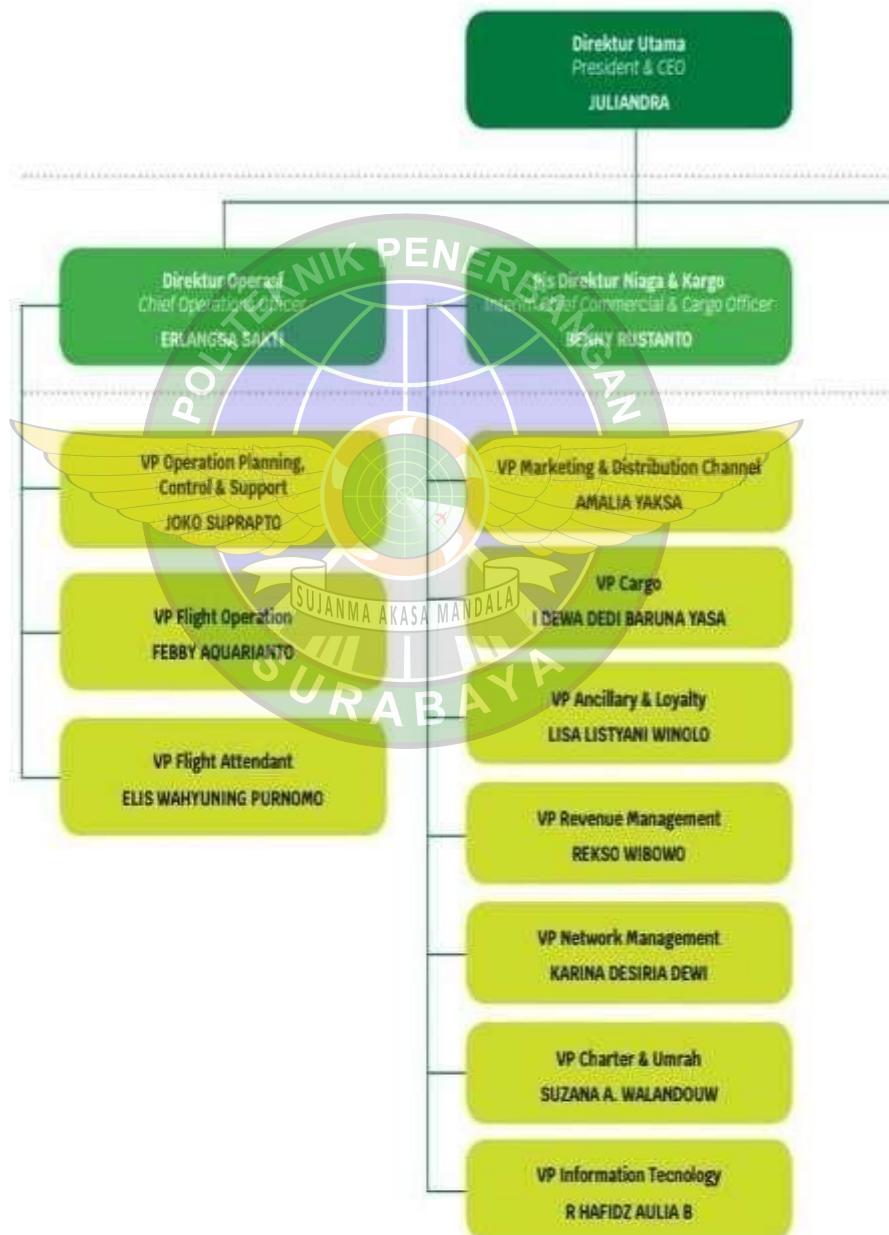
3. Polite

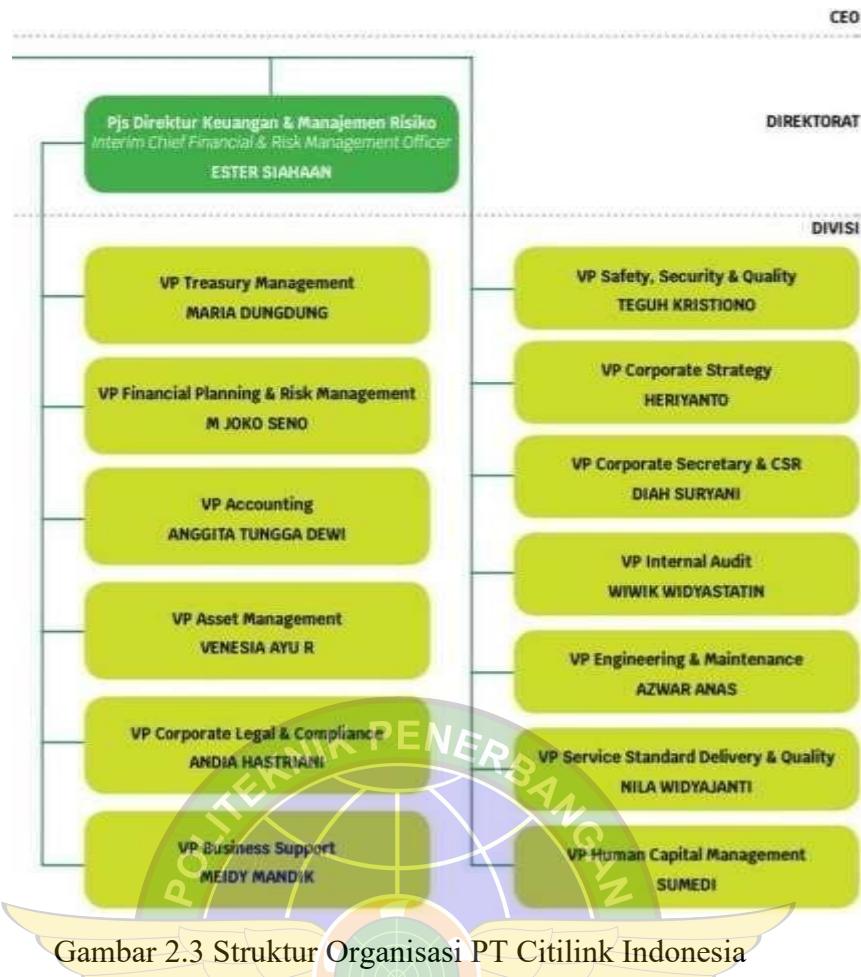
Menjadi insan yang berempati dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan semangat untuk memberikan yang terbaik.

2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat.

Struktur organisasi PT Citilink Indonesia





Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia



Gambar 2.4 Struktur Citilink Station Makassar

2.4 Armada dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia berbiaya rendah (LCC) yang berkembang di negara Indonesia berkembang sangat pesat sejat munculnya pesawat berjenis Airbus

320 sebagai salah satu armada perusahaan PT Citilink Indonesia. Pesawat jenis ini merupakan pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire digital*. Yang berarti pilot yang mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

PT Citilink Indonesia memiliki aset total pesawat 67 unit dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Indonesia

No	Jenis Pesawat	Unit
1	A330-900 NEO	2
2	A320-200 NEO	50
3	ATR 72-600	7
4	Freighter B737-500	1
5	Boeing 737-500	2
6	Boeing 737-300	1
Total		67

Sumber : Annual report 2021

Tabel 2.4 Rute Domestik Citilink Base Makassar (Arrival)

No	Route Arrival	Flight No	Time
1	Makassar (UPG) – Jayapura (DJJ)	QG 250	01.55
2	Makassar (UPG) – Sorong (SOQ)	QG 7354	02.15
3	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 353	04.30
4	Makassar (UPG) – Denpasar (DPS)	QG 343	05.20
5	Makassar (UPG) – Kendari (KDI)	QG 332	06.50
6	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 355	07.20
7	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 351	09.05
8	Makassar (UPG) – Manado (MDC)	QG 307	09.05
9	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 341	10.00
10	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 251	11.00

11	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 213	13.35
12	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 306	13.50
13	Makassar (UPG) – Balikpapan (BPN)	QG 428	19.10
14	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 427	20.50
15	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 349	22.20

Tabel 2.5 Rute Domestik Citilink Base Makassar (Departure)

No	Route Departure	Flight No	Time
1	Cengkareng (CGK) - Makassar (UPG)	QG 250	00.55
2	Cengkareng (CGK) - Makassar (UPG)	QG 340	08.20
3	Surabaya (SUB) - Makassar (UPG)	QG 307	08.25
4	Kendari (KDI) – Makassar (UPG)	QG 333	09.10
5	Jayapura (DJJ) – Makassar (UPG)	QG 251	10.00
6	Surabaya (SUB) – Makassar (UPG)	QG 350	12.45
7	Manado (MDC) – Makassar (UPG)	QG 06	13.10
8	Balikpapan (BPN) – Makassar (UPG)	QG 429	18.30
9	Cengkareng (CGK) – Makassar (UPG)	QG 426	20.10
10	Cengkareng (CGK) – Makassar (UPG)	QG 212	21.40
11	Denpasar (DPS) – Makassar (UPG)	QG 342	22.20
12	Surabaya (SUB) – Makassar (UPG)	QG 352	22.35
13	Surabaya (SUB) – Makassar (UPG)	QG 354	22.50
14	Cengkareng (CGK) – Makassar (UPG)	QG 442	23.55

BAB 3 **TEORI PENUNJANG**

3.1 Peraturan Bagasi Kabin Menurut PM 30 Tahun 2021

Ketentuan bagasi cabin sesuai PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dijelaskan bawasannya bagasi kabin cuma-cuma dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu :

1. Pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
2. Pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.

Serta Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan baggage test unit yang disesuaikan dengan ukuran dimensi *headrack* kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan.

3.2 Ketentuan Bagasi Kabin Menurut Kebijakan Maskapai Citilink

Untuk ketentuan dari maskapai citilink sendiri penumpang kelas ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.

1. Tas tangan wanita, buku saku atau dompet yang sesuai untuk perjalanan normal dan yang tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan.
2. Mantel, syal atau selimut.
3. Kamera kecil dan/atau teropong kecil.
4. Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan.

Bagasi yang Anda bawa ke dalam pesawat udara harus sesuai dengan bagian bawah tempat duduk di depan Anda atau dalam kompartemen penyimpanan tertutup dalam kabin. Barang-barang yang berat atau yang ukurannya berlebihan atau yang sifatnya ofensif menurut kami tidak diperbolehkan untuk dibawa ke dalam kabin.

Benda-benda yang tidak sesuai untuk diangkut dalam kompartemen kargo (seperti alat musik yang lembut dan sejenisnya) hanya dapat diterima untuk diangkut di dalam kompartemen kabin jika pemberitahuan yang seharusnya telah disampaikan sebelumnya dan kami memberikan izin. Pengangkutan benda-benda tersebut dapat dikenakan biaya secara terpisah.

Penumpang Kelas Ekonomi (kecuali bayi) diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg.

Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas. Tergantung hukum setempat dan peraturan-peraturan keselamatan yang berlaku, para penumpang dapat membawa cairan ke atas pesawat udara dalam Bagasi Kabin mereka dengan ketentuan mereka memenuhi batasan-batasan sebagai berikut:

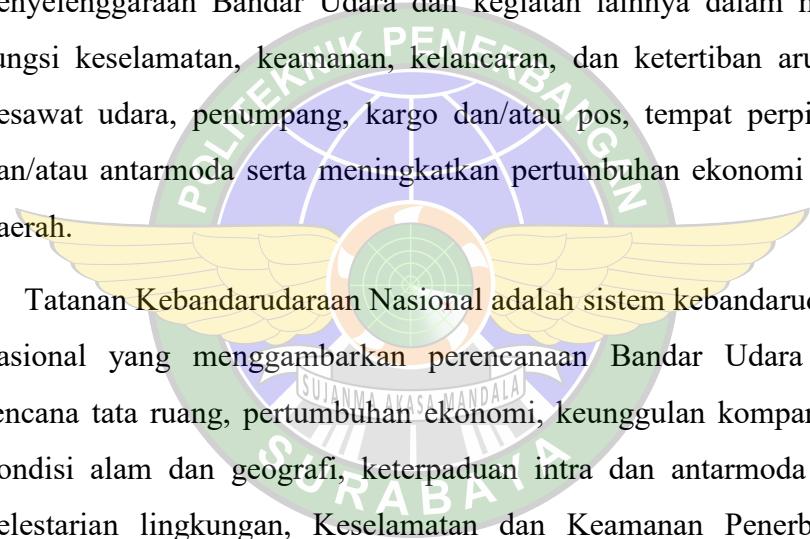
1. Cairan tersebut terdapat dalam botol dengan isi maksimum sebanyak 100ml;
2. Bawa seluruh botol yang berisi cairan masing-masing memiliki volume maksimum 100ml dan dapat dimasukkan dalam 1 liter tas plastik transparan yang dapat ditutup kembali;

Tas plastik harus ditunjukkan secara terpisah pada saat pemeriksaan. Anda dapat saja diharuskan untuk membuang cairan-cairan yang tidak memenuhi persyaratan di atas.

3.3 Bandar Udara

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas Keselamatan dan Keamanan Penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan Bandar Udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.



Tatanan Kebandarudaraan Nasional adalah sistem kebandarudaraan secara nasional yang menggambarkan perencanaan Bandar Udara berdasarkan rencana tata ruang, pertumbuhan ekonomi, keunggulan komparatif wilayah, kondisi alam dan geografi, keterpaduan intra dan antarmoda transportasi, kelestarian lingkungan, Keselamatan dan Keamanan Penerbangan, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.

Tatanan Kebandarudaraan Nasional memuat:

1. Peran, fungsi, penggunaan, hierarki, klasifikasi Bandar Udara Umum;
2. Rencana induk nasional Bandar Udara.

BAB 4

HASIL PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

4.1 Ruang Lingkup *On the Job Training* (OJT)

Pada kegiatan *On the Job Training* taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) angkatan ke tujuh Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di PT Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar meliputi :

1. PASASI atau *Ground Handling*

- *Check in Counter*
- *Boarding Gate*
- *Lost and Found*
- *Customer Service*

2. Flight Operation Officer (FOO)

4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

4.2.1 Pasasi atau *Ground Handling*

Ground Handling adalah suatu pekerjaan atau profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di Bandar Udara. Profesi ini merupakan karyawan yang tidak ikut serta dalam pesawat. *Ground Handling* bertugas memberikan pelayanan disebelum dan sesudah pesawat datang bukan pada saat pesawat terbang. Di PT Citilink pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar Ground Handling sendiri memiliki wilayah kerja di *Check in Counter, Boarding Gate, Lost and Found, dan Customer Service*.

4.2.1.1 *Check in Counter*

Check in Counter merupakan lingkup kerja yang dimana seorang staf Citilink akan memberikan pelayanan kepada penumpang yang akan melaporkan sebelum penerbangan. Penumpang akan melaporkan data-data yang berisikan identitas pribadi seperti ktp/sim untuk dewasa dan bisa digantikan dengan kartu identitas anak atau kartu keluarga untuk anak dibawah umur. Di check in counter sendiri melayankan berbagai permintaan dari penumpang seperti

pemilihan tempat duduk, kursi roda, ibu hamil, *special passenger*, dan extra bagasi. Di Citilink sendiri ketika penumpang akan membagasikan barangnya wajib melapor dan menimbang barang tersebut dimana ketentuan dari maskapai adalah 20 kg setiap penumpang.

Jika penumpang membawa bagasi lebih dari ketentuan maskapai maka akan dikenakan sanksi atau jika memang sudah direncanakan untuk membawa barang lebih dari 20 kg bisa memesan extra bagasi di check in counter atau bisa langsung ke customer service Citilink. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand 14 carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7Kg dengan volume yang telah ditentukan. Jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai dangerous goods, terbuat dari besi, tabung gas, dan sebagainya, harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk dangerous goods sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC(Aviation Security) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

Bagi penumpang yang sudah melakukan *check in* secara *online* di website Citilink boleh langsung naik ke *gate* jika tidak ada barang yang akan dibagasikan, jika ada barang yang akan dibagasikan penumpang wajib melapor ke *check in counter*. Untuk *special passenger* wajib melapor ke *check in counter* karena ada dokumen dokument pendukung yang harus di serahkan kepada ptugas *check in counter* jadi tidak diperkenankan untuk *check in online* melalui website maupun *self check in* yang sudah disediakan oleh bandara.



Gambar 4. 1 *Check in Counter*
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2024

4.2.1.2 *Boarding Gate*

Di wilayah Boarding gate terdapat petugas pasasi untuk mendata penumpang yang akan terbang atau yang akan masuk ke pesawat. Di boarding gate dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh Ramp. Dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari boarding pass untuk kemudian diinput ke dalam system dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *checkin*. 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*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu

mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat. Saat menemukan barang diluar ketentuan berat kabin maka petugas ini berhak



untuk membuat kebijakan dengan mengenakan biaya tambahan ke penumpang.

Gambar 4. 2 Boarding Gate
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2024

4.2.1.3 *Lost and Found*

Petugas *lost and found* memiliki kewajiban untuk mengecek nomor bagasi penumpang apakah sama dengan nomor bagasi yang sudah ditempelkan di barang bawaan penumpang hal ini dilakukan agar memastikan bahwa barang yang dibawa oleh penumpang adalah barang kepemilikan penumpang tersebut. Petugas *ost and found* juga enangani komplain dari penumpang jika terdapat bagasi yang rusak, bagasi tertinggal dan bagasi tertukar.

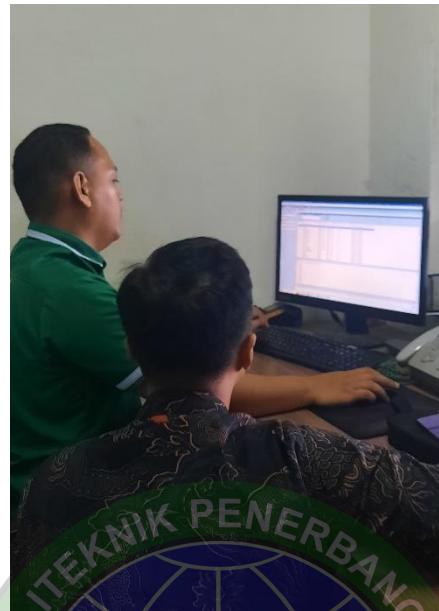
Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit baggage service kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airline akan melakukan pencarian *tracing*. Petugas *lost and found* juga dapat menghubungi penumpang melalui sistem Citilink yang berisikan nomor penumpang jika terdapat informasi yang harus disampaikan.



Gambar 4. 3 *Lost and Found*
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2024

4.2.1.4 *Costumer Service*

Petugas *Costumer service* merupakan petugas yang melayani Reservasi tiket penumpang, Pembelian *seat*, Pembelian tiket bayi, *extra baggage*, *Reschedule* ataupun *Refund*. Pada wilayah kerja ini cukup mengalami beberapa resiko diantaranya komplain penumpang jika terdapat *delay* maupun *cancel flight*, petugas *costumer service* memberikan pelayanan dalam menangani penumpang sampai benar benar terbang dengan selamat. Di *customer service* itu sendiri terdapat kasir untuk melakukan pembayaran sesuai dengan permintaan dari penumpang. Pemberlakuan *refund* yang digunakan oleh PT Citilink Indonesia adalah bisa mengembalikan uang dengan syarat dan ketentuan tertentu, jika penumpang membeli tiket bukan di *customer service* Citilink maka pihak maskapai Citilink hanya memberikan keterangan berupa dokumen untuk diajukan kepada tempat pembelian tiket yang dipesan oleh penumpang seperti agen tiket, tiket.com maupun traveloka.



Gambar 4. 4 Sistem *Costumer Service*
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2024

4.2.2 Flight Operation Officer (FOO)

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

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas *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. Pembriefingan yang dilakukan foo kepada pilot sebelum terbang biasanya dilakukan di dalam ruangan FLOPS. 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. Dokumen yang perlu disiapkan Laporan Keadaan cuaca (METAR,TAFOR), *Load Sheet*, *Flight Plan* dan dokumen penunjang lainnya.



Gambar 4. 5 Briefing Pilot oleh FOO

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2024

4.3 Jadwal dan Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama tiga bulan terhitung dari tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024 di PT Citilink Indonesia pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Jadwal *On the Job Training* MTU angkatan 7 yang melaksanakan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin sebagai berikut :

1. Pagi : 07.00 - 13.00 WITA
2. Siang : 11.00 - 18.00 WITA

		SCHEDULE OJT JUNI 2024												SCHEDULE OJT JULI 2024													
No	Nama	SABTU	SUNDAY	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU		
1	ALFRIYAH ENSYIA AZIZAH	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)		
2	ALVIN ALVARIZ	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)		
3	EVA HANNA YOSHINTA	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)		
4	FATHIL MUZAKKI PUTRI H	(OPS) & (GATE)					(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)		
5	HANANDA BERLINA PUTRI H	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)
6	LATHI KUSUMA WIBOWO	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)
7	RUA QWII APRILLA	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)
8	RIZQATINA HERDINA HERMAWI	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)
9	TATAQ WHIMI DWI SULANTO	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)
10	TRIKO NATU NADILA	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)
11	TRYOWONANDI WANDIKA	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)				(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(OPS) & (GATE)			(C1)	(C2)	(C3)	(C4)
TIME SCHEDULE																											
Customer Service																											
Customer Check In																											
Load And Found																											
Tug & Drift & Boarding Gate																											

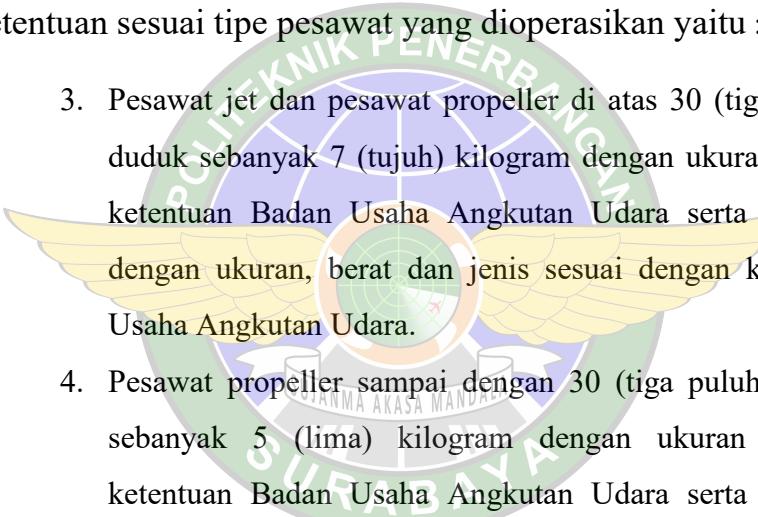
Gambar 4. 6 Jadwal Pelaksanaan OJT

4.4Analisis dan Penyelesaian Masalah

4.4.1 Permasalahan

Pada saat taruna melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar mendapatkan permasalahan di unit Check in Counter dan Gate yaitu masih ditemukan penumpang yang membawa bagasi kabin yang tidak sesuai ketentuan dari maskapai Citilink. Kejadian tersebut hampir ada di setiap penerbangan pada saat sweeping di boarding gate.

Ketentuan bagasi cabin sesuai PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dijelaskan bawasannya bagasi kabin cuma-cuma dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu :

- 
3. Pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
 4. Pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.

Serta Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan baggage test unit yang disesuaikan dengan ukuran dimensi *headrack*kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan.

Untuk ketentuan dari maskapai citilink sendiri penumpang kelas ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat

ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.

Untuk mengetahui akar permasalahan tersebut penulis akan menyebarkan angket kepada para 100 penumpang maskapai Citilink di tiga nomor penerbangan berbeda untuk mengetahui apakah penumpang tau akan peraturan bagasi kabin yang telah ditetapkan maskapai Citilink.

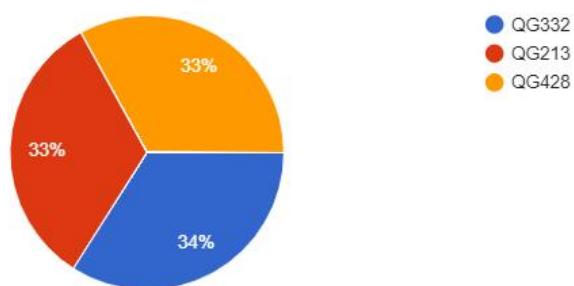
Hasil dari angket tersebut akan penulis gunakan untuk menarik kesimpulan permasalahan tersebut. Apakah dari pihak pengguna jasa yang belum mengetahui akan peraturan tersebut atau pihak pengguna jasa yang lalai akan aturan yang sudah diketahui namun tetap membawa bagasi kabin yang tidak sesuai dengan aturan maskapai Citilink.

Hal ini tentunya menjadi atensi khusus bagi pihak maskapai apabila banyak penumpang yang belum mengetahui akan aturan bagasi kabin maskapai Citilink dan menjadi atensi juga bagi pengguna jasa apabila penumpang telah mengetahui peraturan tersebut namun tetap melanggar ketentuan bagasi kabin maskapai Citilink.

Berikut akan penulis cantumkan hasil dari angket yang telah diberikan kepada penumpang maksapai citilink di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar pada tanggal 21 Juni 2024 :

Nomor Penerbangan

100 responses



Gambar 4. 7 Hasil Angket Nomor Penerbangan Maskapai Citilink
Sumber : Olahan Penulis, 2024

Dari diagram data di atas dapat kita ketahui dalam pengisian angket ini diberikan kepada penumpang maskapai Citilink dengan nomor penerbangan yang berbeda yaitu QG332, QG213, dan QG428. Nomor penerbangan tersebut merupakan penerbangan dengan waktu yang berbeda yaitu pada pagi, siang, dan malam hari.

Dari data tersebut jumlah responden dari penerbangan QG332 berjumlah 34 responden, untuk penerbangan QG213 berjumlah 33 responden, dan untuk

Apakah saudara/i mengetahui ketentuan bagasi kabin yang ditentukan oleh maskapai Citilink?
100 responses



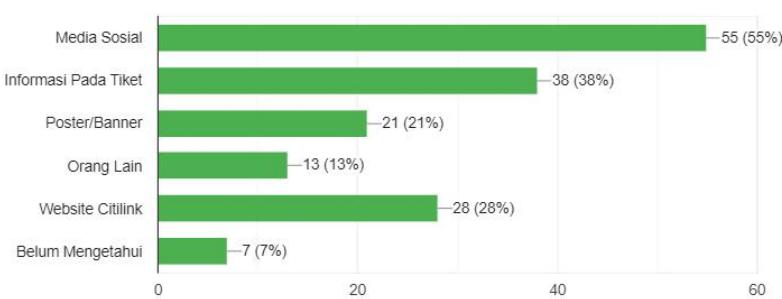
Gambar 4. 8 Hasil Angket Pengetahuan Penumpang Mengenai Ketentuan Bagasi Kabin
Sumber : Olahan Penulis, 2024

Dari diagram hasil angket diatas dapat kita ketahui bawasanya 81% responden telah mengetahui ketentuan bagasi kabin maskapai citilink. Sementara itu sebanyak 19% responden belum mengetahui akan ketentuan bagasi kabin maskapai citilink.

Dapat ditarik kesimpulan para pengguna jasa maskapai citilink rata-rata telah mengetahui ketentuan bagasi kabin maskapai citilink, sehingga seharunya penumpang tertib akan bagasi kabin yang dibawa.

Dari mana saudara/i mengetahui informasi ketentuan bagasi kabin maskapai Citilink? Copy
(Apabila tidak mengetahui silahkan pilih opsi "Belum Mengetahui")

100 responses



Gambar 4. 9 Presentase Perolehan Informasi Ketentuan Bagasi Kabin Penumpang

Sumber : Olahan Penulis, 2024

Dari diagram perolehan angket diatas dapat kita ketahui bawasannya sebagian besar responden mengetahui informasi ketentuan bagasi kabin diperoleh dari media sosial yaitu sebesar 55% kemudian disusul dari informasi pada tiket sebesar 38% kemudian dari website citilink sebesar 28% kemudian dari poster/banner sebesar 21% kemudian dari orang lain sebesar 13% dan yang belum mendapatkan informasi mengetahui ketentuan bagasi kabin besesar 7%.

Dapat ditarik kesimpulan bawasannya penumpang mendapatkan informasi mengenai ketentuan bagasi kabin lebih banyak melalui media social sebagai medianya. Hal ini menjadikan acuan bawasannya penyebaran informasi lebih efektif apabila disebarluaskan melalui media social baik itu melalui platform Instagram, Youtube, Facebook, X, maupun Tiktok.

4.4.2 Penyelesaian Permasalahan

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah dijelaskan dengan rinci bagaimana aturan barang bawaan kabin tiap penumpang, penulis akan memberikan solusi jangka pendek, menengah dan solusi jangka panjang untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi ini.

Dari data yang telah dipaparkan di atas dapat kita simpulkan bawasannya rata-rata penumpang maskapai citilink telah mengetahui ketentuan bagasi

kabin yang diperbolehkan. Jadi dengan permasalahan yang penulis angkat yaitu “Masih Banyaknya Penumpang yang Membawa Bagasi Kabin Melebihi Batas Ketentuan Maskapai Citilink” hal ini dapat disimpulkan apabila permasalahan tersebut dikarenakan kurangnya kesadaran para penumpang akan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak maskapai Citilink.

Masalah penumpang membawa bagasi kabin yang melebihi aturan maskapai dapat menjadi masalah yang serius bagi efisiensi operasional maskapai dan kenyamanan penumpang lainnya. Berikut beberapa solusi untuk mengatasi masalah ini dalam jangka pendek dan jangka panjang:

Jangka Pendek:

1. Pemberlakuan Peraturan yang Ketat: Maskapai harus secara ketat menegakkan aturan bagasi kabin saat proses check-in. Ini termasuk memeriksa dimensi dan berat bagasi kabin serta jumlah item yang diperbolehkan.
2. Pemberian Peringatan: Maskapai harus memberikan peringatan kepada penumpang sebelum kedatangan di bandara tentang aturan bagasi kabin. Ini bisa dilakukan melalui email atau pesan teks.
3. Peningkatan Sanksi: Meningkatkan sanksi bagi penumpang yang melanggar aturan bagasi kabin, seperti denda atau penolakan boarding.
4. Pemberian Pujian : Diberikan reward berupa ucapan pujian melalui e-mail ataupun pesan teks sebagai ucapan terimakasih kepada penumpang yang telah mematuhi peraturan maskapai Citilink.

Jangka Panjang:

1. Penyempurnaan Sistem Check-in: Mengembangkan sistem checkin yang lebih canggih dan efisien yang dapat mendeteksi dan mencegah penumpang membawa bagasi kabin yang melanggar aturan.
2. Penyuluhan Lebih Lanjut: Melakukan kampanye penyuluhan yang lebih luas tentang aturan bagasi kabin melalui berbagai saluran

komunikasi, termasuk media sosial, situs web, dan materi promosi di bandara.

3. Penawaran Layanan Bagasi yang Lebih Fleksibel: Maskapai bisa mempertimbangkan untuk menawarkan layanan bagasi tambahan dengan biaya tambahan untuk penumpang yang membutuhkan lebih banyak ruang untuk barang bawaan mereka.
4. Penegakan yang Konsisten: Maskapai perlu memastikan penegakan aturan yang konsisten di semua rute dan stasiun.
5. Pemberian Reward : Diberikan reward berupa marcendise yang akan dikirim kepada pengguna jasa yang telah konsisten mematuhi peraturan maskapai Citilink.

Dengan menerapkan kombinasi solusi jangka pendek dan panjang tersebut, maskapai dapat mengurangi masalah penumpang yang membawa bagasi kabin yang melanggar aturan dan meningkatkan pengalaman penerbangan bagi semua penumpang.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Bab 4

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.

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

Dari permasalahan diatas dapat ditarik kesimpulan bawasannya kesadaran para pengguna jasa transportasi udara terkhusus maskapai citilink sangat diperlukan demi kelancaran dan kenyamanan para pengguna jasa. Dengan taatnya pengguna jasa terhadap peraturan yang telah ditetapkan dari pihak maskapai akan menjadikan timbal balik yang positif bagi pengguna jasa maupun dari pihak maskapai.

Maskapai dapat menjalankan operasional penerbangannya dengan lancar dana aman, pengguna jasa dapat menikmati kenyamanan dan keamanan dari pihak maskapai apabila terwujud kesadaran dari pihak pengguna jasa akan peraturan yang diterapkan.

5.1.1 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

Kegiatan *On the Job Training (OJT)* bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama

belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati prseses kerja personil Citilink Indonesia pada bagian *Costumer Service, Lost and Found, Check in Counter*, dan FOO. Dalam pelaksanaan OJT taruna/i diawasi oleh *supervisor* yang ada.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab 4

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan di bab 4 adalah :

1. Melaksanakan pengecekan secara menyeluruh terhadap penumpang pada saat Check in, terhadap barang bawaan penumpang.
2. Penambahan staf Gapura pada bagian *Gate* guna sweeping secara ketat serta memberi pengarahan secara spontan dilapangan agar pengguna jasa yang lain juga mengetahui aturan yang ada.
3. Melakukan *campaign* baik melalui sosial media maupun secara langsung di lapangan mengenai aturan yang telah ditetapkan oleh maskapai, agar pengguna jasa secara menyeluruh dapat mematuhi aturan yang ditetapkan

5.2.2 Saran Pelaksanaan *On The Job training* (OJT)

Agar pelaksanaan OJT dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap taruna/I dibekali dengan ilmu yang didapat di masapendidikan di kelas sehingga dapat diaplikasikan dalam pelaksanaan OJT di lapangan, adapun saran untuk pelaksanaan OJT selanjutnya antara lain :

1. Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.

2. Waktu OJT diharapkan bisa dimulai dari tingkat 2 agar ketika semester 6 atau tingkat 3 akhir taruna bisa fokus menyelesaikan tugas akhir.



DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.* Biro Hukum Kementerian Perhubungan. Jakarta

Program Studi MTU. *Buku Pedoman On the Job Training MTU.* Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021

Junipitoyo, Bambang. 2018. *Buku Pedoman On The Job Training.* Surabaya:Politeknik Penerbangan Surabaya.

Undang – undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Sumber dari Website :
<https://www.citilink.co.id/condition-of-carriage>



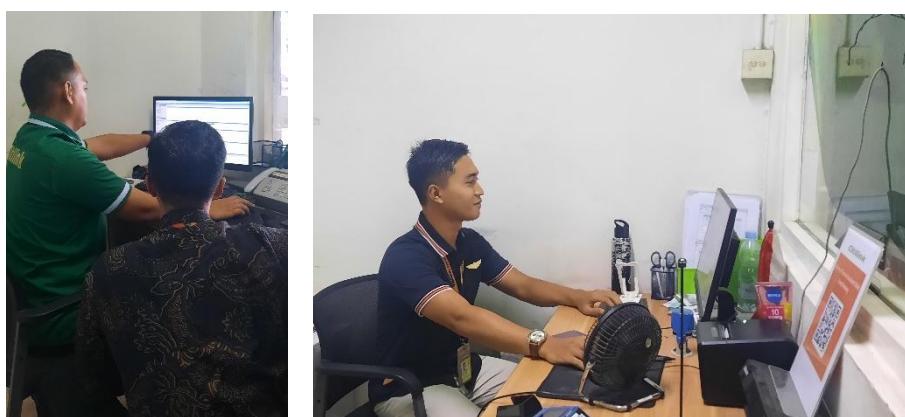
LAMPIRAN

A. Dokumentasi Pemberian Kuesioner Kepada Penumpang



B. Dokumentasi Pelaksanaan OJT

Unit Costumer Service



Unit Check-in Counter



Unit Lost and Found



Unit Flops dan Ground Handling

