

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



Disusun oleh:

ZELLYN SAFARA
NIT. 30621024

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

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



Disusun oleh:

ZELLYN SAFARA
NIT. 30621024

**POGRAM STUDI D III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Disusun Oleh:

ZELLYN SAFARA
NIT. 30621024

Program Studi D III Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui oleh:

Supervisor OJT

Dosen Pembimbing


IFFA QONITA, A.Md.
NIP. 303271


MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara


AHMAD MUSADEK, S.T, M.MT.
NIP. 19680217 199102 01 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya selama 3 bulan sejak tanggal 22 April 2024 sampai dengan tanggal 22 Juli 2024.

Praktek kerja lapangan atau *On the Job Training* ini adalah gambaran sesungguhnya kondisi kerja lapangan dan pengaplikasian langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah didapatkan dan dipelajari selama mengikuti pendidikan di kelas maupun di laboratorium secara teori maupun praktik.

On the Job Training ini juga dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan kelulusan pada program pendidikan D III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII. Penulis juga banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru di dunia penerbangan terutama dibidang manajemen transportasi udara.

Selama penyusunan laporan ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua yang telah memberikan ridho, restu, do'a, dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
2. Bapak Ir. Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, SE, M.M. selaku Pembimbing penulisan laporan OJT ini.
5. Bapak Isfandi Ibrahim selaku *Station Manager* PT. Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

6. Kakak Iffa Qonita dan Mas M. Arif Wiranto selaku *Station Quality Control* (SQC) dan Supervisor kami selama *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda.
7. Seluruh pegawai PT. Citilink Indonesia *Station* Surabaya, meliputi *Manager Operasi* (MO), *Manager Service* (MS), *Assistant Manager*, *Station Quality Control* (SQC), dan *Customer Service Assistance* (CSA) yang telah memberikan ilmu dan pengalaman baru selama *On the Job Training*.
8. Seluruh pegawai pasasi, *ground handling*, dan FOO dari PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan ilmu dan pengalaman baru selama pelaksanaan *On the Job Training*.
9. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU VII yang sama-sama berjuang sampai akhirnya berada di titik ini.

Dalam penulisan laporan ini tentunya masih terdapat banyak kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat membantu untuk kesempurnaan laporan *On the Job Training* ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 7 Juni 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan OJT.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING.....	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia	4
2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Juanda	5
2.2 Data Umum	6
2.2.1 Profil Perusahaan	6
2.2.2 Logo Citilink.....	7
2.2.3 Visi dan Misi	7
2.3 Struktur Organisasi.....	8
BAB III TINJAUAN TEORI.....	9
BAB IV PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	11
4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT	11
4.1.1 Pasasi.....	11
4.1.2 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO).....	13
4.1.3 Ground Handling.....	14
4.2 Jadwal Pelaksanaan	16
4.2.1 Jadwal Pelaksanaan.....	17
4.3 Permasalahan.....	17
4.4 Penyelesaian Masalah.....	19
BAB V KESIMPULAN	21

5.1	Kesimpulan.....	21
5.1.1	Kesimpulan Terhadap BAB IV	21
5.1.2	Kesimpulan <i>On the Job Training</i>	21
5.2	Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA		23
DAFTAR LAMPIRAN		24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Citilink	7
Gambar 2. 2 Stuktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	8
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia <i>Station</i> Surabaya.....	8
Gambar 3. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Mei 2024	17
Gambar 3. 2 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juni 2024	17
Gambar 3. 3 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juli 2024	17
Gambar 4. 1 Penumpang <i>misboarding</i>	18
Gambar 4. 2 Gambar pemberian <i>sign board</i> saat terdapat <i>boarding</i> bersamaan ..	20



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia	6
---	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi di unit pasasi.....	24
Lampiran 2 Dokumentasi di unit FOO.....	26
Lampiran 3 Dokumentasi di unit <i>ground handling</i>	27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) adalah suatu rangkaian kegiatan yang merupakan bagian dari Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian). Tujuan OJT adalah untuk memberikan pemahaman taruna yang lebih baik tentang pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya. Diharapkan juga dapat membantu taruna berkembang menjadi individu yang kompeten, terutama dalam hal penerbangan. Perkembangan industri penerbangan internasional, regional, dan nasional sangat berdampak pada pengadaan dan pertumbuhan layanan penerbangan di Indonesia. Di era modern ini, industri penerbangan semakin maju dan berkembang begitu cepat seiring dengan perkembangan transportasi global, yang merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat. Penerbangan di Indonesia sendiri terus berkembang, mulai dari bandara besar hingga bandara di berbagai pulau kecil.

On the Job Training (OJT) adalah syarat kelulusan taruna. OJT disesuaikan dengan kurikulum setiap program studi dan bertujuan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang dipelajari selama perkuliahan ke dunia kerja nyata, baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait. Praktek kerja lapangan diharapkan membantu calon tenaga manajemen transportasi udara ini menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir, dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang muncul dan dihadapi selama pelatihan kerja lapangan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas memberikan layanan transportasi udara. Latihan kerja pada suatu bandar udara yang telah ditentukan bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang terampil, cakap, dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Pendidikan dan pelatihan diberikan melalui tatap muka di kelas dan praktik di laboratorium. Teori-teori yang dipelajari digunakan dalam kegiatan *On the Job Training*. Tujuan dari pelaksanaan *On the Job Training* adalah agar para taruna dapat menerapkan pengetahuan yang mereka pelajari dalam praktik mereka pada generasi berikutnya dalam bidang manajemen transportasi udara.

On the Job Training berlangsung di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Diharapkan melalui OJT ini, taruna dapat menggunakan semua aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan menyelesaikan masalah. Salah satu cara untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara untuk menjadi manajer yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab atas pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan adalah melalui pelatihan di tempat kerja. Diharapkan bahwa taruna akan memiliki pengalaman menerapkannya di tempat kerja.

1.2 Dasar Pelaksanaan OJT

Berikut ini adalah dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

1. Agar taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat selama

mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja

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

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

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat OJT (*On the Job Training*).
2. Menyesuaikan atau menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT (*On the Job Training*).
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
5. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandara Udara lokasi *On the Job Training* terutama yang berhubungan dengan unit kerja pasasi, FOO, dan *gound handling*.

BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia

PT. Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012, Tambahan No. 6.

Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Pernyataan Keputusan Para pemegang Saham PT. Citilink Indonesia No. 04 tanggal 12 Oktober 2022 jo. No. 13. tanggal 09 Februari 2023 yang keduanya dibuat di hadapan Arry Supratno, S.H., Notaris di Jakarta, dan perubahan Anggaran Dasar dimaksud telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM (“Kemenkumham”) masing-masing berdasarkan Keputusan Kemenkumham Nomor: AHU-0081329.AH.01.02.Tahun 2022 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Citilink Indonesia tertanggal 10 November 2022 yang telah didaftarkan pada Daftar Perseroan Nomor: AHU0225379.AH.01.11.Tahun 2022 tanggal 10 November 2022 dan Nomor: AHU-0013729.AH.01.02 Tahun 2022 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT. Citilink Indonesia tertanggal 03 Maret 2023 yang telah di daftarkan pada Daftar Perseroan Nomor AHU-0044346.AH.01.11.Tahun 2023 tanggal 03 Maret 2023.

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”. Hingga saat ini Citilink telah menjadi maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki Perusahaan.

2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda (IATA: SUB, ICAO: WARR) adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia. Kini bandara ini menjadi bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta dan Bandara Ngurah Rai di Denpasar. Bandara ini terletak sekitar 12 km dari pusat Kota Surabaya dan melayani wilayah Surabaya. Bandar Udara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari nama Djuanda Kartawijaya, perdana menteri Indonesia terakhir yang menyarankan pengembangan bandara ini.

Bandar udara ini dibuka pada tanggal 7 Februari 1964 sebagai pangkalan udara angkatan laut Indonesia. Bandara ini menggantikan bandara sebelumnya di Morokrembangan dekat pelabuhan Surabaya. Pada awalnya bandara ini digunakan sebagai pangkalan Armada *Ilyushin Il-28* dan *Fairey Gannet* milik TNI Angkatan Laut. Dalam perkembangannya, bandara ini digunakan untuk penerbangan sipil.

Sejak Januari 1985 pengoperasian bandara ini ditangani oleh PT Angkasa Pura I. Pada tanggal 28 Desember 1990 Bandara Juanda memperoleh status bandara internasional setelah dibukanya terminal internasional. Sebelumnya, sejak Desember 1987 bandara ini melayani penerbangan ke Singapura, Kuala Lumpur, Hongkong, Taipei, dan Manila.

Bandar Udara Internasional Juanda memiliki dua terminal, yaitu terminal 1 dan terminal 2. Bangunan terminal 1 merupakan terminal yang digunakan untuk penerbangan domestik. Terminal 1 merupakan terminal yang baru dibuka pada bulan Oktober 2006. Bangunan ini memiliki kapasitas 8 juta penumpang per tahun. Pada terminal satu ini terdapat 13 garbarata. Maskapai yang beroperasi pada terminal 1, yaitu Garuda Indonesia, Air Asia, Pelita Air, Citilink Indonesia, Batik Air, Lion Air, Super Air Jet, Sriwijaya Air, Wings Air, AIRFAST Indonesia, Susi Air, Pegasus Air Services, dan NAM Air.

Terminal 2 merupakan terminal yang dibangun dengan merobohkan bangunan terminal lama. Terminal 2 dibuka pada 14 Februari 2014. Terminal 2 dapat menampung kapasitas 6 juta penumpang per tahun. Terminal 2 digunakan untuk penerbangan internasional. Maskapai yang beroperasi pada terminal 2, yaitu Garuda Indonesia, Singapore Airline, Citilink Indonesia, Malaysia Airlines, Scoot Air, Cathay Pasific, Batik Air, dll.

2.2 Data Umum

2.2.1 Profil Perusahaan

Tabel 2. 1 Profil Perusahaan PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	:	PT. Citilink Indonesia
Alamat Perusahaan	:	Komplek Juanda Bisnis Center (JBC) Blok C1 No. 2 Jl. Raya Juanda, Desa Sawotratap, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidorajo, Jawa Timur, 61254
Telepon	:	+62 31 8553887
Fax	:	+62 31 8547222
Website	:	www.citilink.co.id
Facebook	:	Citilink Indonesia
TwitteR	:	@Citilink

2.2.2 Logo Citilink



Gambar 2. 1 Logo Citilink

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, dan dynamic*. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen. Citilink juga menggunakan dominasi warna hijau dan lime untuk pewarnaan seragam baru awak kabin ini. Warna hijau merepresentasikan kejayaan, kebesaran, keseimbangan, dan kedamaian.

2.2.3 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. Citilink Indonesia sebagai berikut:

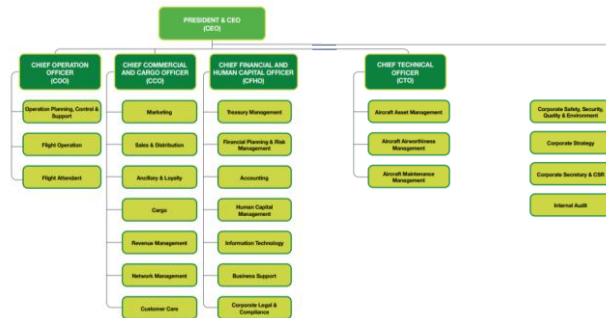
a. Visi

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

b. Misi

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

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia *Station* Surabaya

BAB III

TEORI PENUNJANG

3.1 Teori-teori Penunjang

3.1.1 Pasasi

Pasasi merupakan bagian dari *ground handling*. Staf pasasi bandara akan bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas pasasi di bagian terminal keberangkatan meliputi kegiatan *check-in* dan *boarding*, sedangkan pada terminal kedatangan meliputi *baggage claim area* dan *lost and found*.

3.1.2 Flight Operational Officer (FOO)

Flight Operations Officer (FOO) adalah personel yang melakukan pelayanan yang meliputi pekerjaan operasional yang berkaitan dengan persiapan sebelum penerbangan (*pre-flight*), seperti menyiapkan dokumen penerbangan berupa *flight planning*, data cuaca (*weather*), NOTAM, dan *breifing crew*.

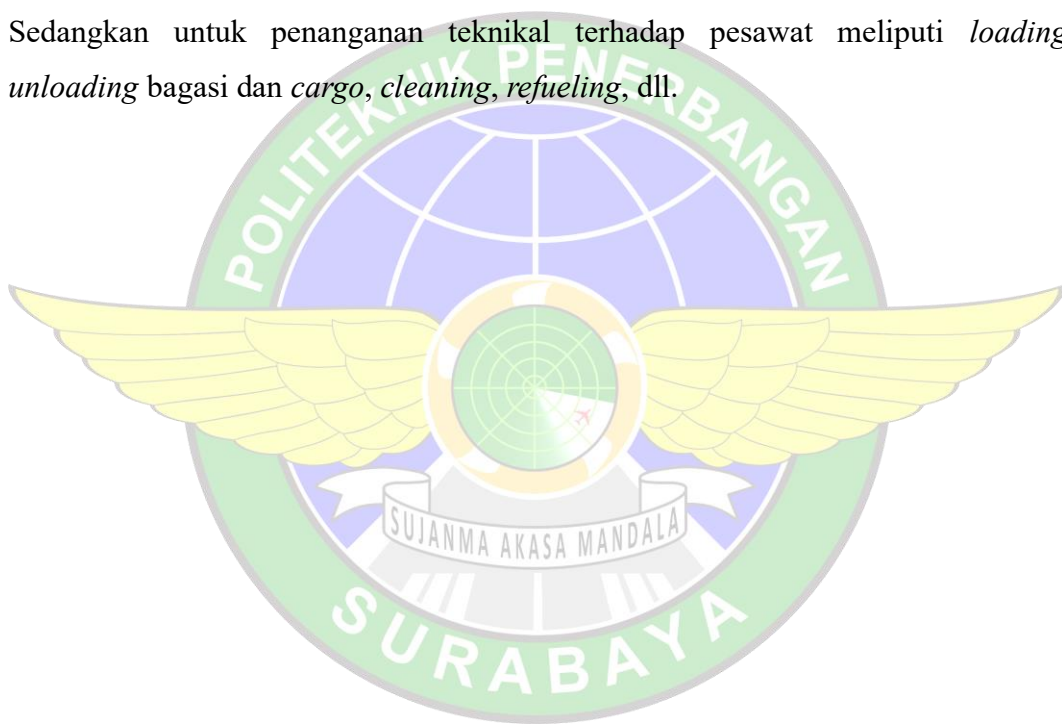
Flight Operations Services sesuai dengan CASR 121 terbagi menjadi 3, yaitu:

- Menyiapkan keberangkatan suatu penerbangan (*flight dispatch service*)
- Memberangkatkan atau melepas suatu penerbangan (*dispatch release service*)
- Memantau penerbangan yang telah diberangkatkan sampai ke tempat tujuan dengan aman (*Flight Watch Service*)

Tanggung jawab seorang FOO untuk menyiapkan dokumen yang dibutuhkan PIC (*Pilot in Command*) selama penerbangan berlangsung, diantaranya *flight plan*, *weather*, dan NOTAM. Selanjutnya, dokumen tersebut disampaikan kepada pilot beserta catatan-catatan khusus yang ada. Selain itu juga berkoordinasi dengan pihak *ground handling* mengenai bahan bakar (*fuel*) yang diminta oleh PIC untuk kebutuhan selama penerbangan.

3.1.3 *Ground Handling*

Ground Handling (tata operasi darat) adalah sebuah aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan pelayanan maupun penanganan terhadap penumpang, bagasi, dan kargo, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat (*ground support equipment*) mulai dari pesawat *landing* atau kedatangan pesawat sampai dengan *take off* atau keberangkatan pesawat. Pelayanan ground handling secara umum dibagi menjadi dua, yaitu penanganan terhadap penumpang dan penanganan secara teknis kepada pesawat. Penanganan penumpang dilakukan mulai dari penumpang akan berangkat sampai dengan kedatangan penumpang. Sedangkan untuk penanganan teknis terhadap pesawat meliputi *loading*, *unloading* bagasi dan *cargo*, *cleaning*, *refueling*, dll.



BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

4.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training*, taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dibagi dalam beberapa lingkup pelaksanaan. Ruang lingkup pelaksanaannya meliputi:

4.1.1 Pasasi

Staf/petugas pasasi bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara mengenai kebutuhan penumpang, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Pada saat OJT ini kami mempelajari tentang pasasi lebih pada penanganan sebelum penerbangan, yaitu di *check in counter*. Kegiatan yang biasa dilakukan saat berada di *check in counter* adalah:

1. Melayani penumpang dengan senyum, salam, dan sapa
2. Mengarahkan penumpang untuk menyiapkan tiket dan kartu identitas
3. Penumpang dapat menuju konter untuk mendapatkan *boarding pass* dan melakukan drop bagasi
4. Setelah penumpang mendapatkan *boarding pass* dan kertas untuk pengambilan bagasi, maka petugas akan mengarahkan penumpang untuk menuju ke ruang tunggu/*gate* yang sesuai tercantum pada *boarding pass*
5. Penumpang yang tidak membawa barang untuk dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maka dapat diarahkan untuk melakukan *web check in* melalui website <https://book.citilink.co.id> maupun *self check in* menggunakan mesin yang telah tersedia

Kegiatan lain yang dapat dilakukan adalah:

1. Membantu penumpang prioritas untuk melalui jalur prioritas
2. Penumpang prioritas meliputi penumpang dengan bayi (*infant*), ibu hamil, penumpang lansia (*elderly*), penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas), *unaccompanied minor*, dan lainnya

3. Mengarahkan penumpang rombongan (10 orang atau lebih) untuk *check in* pada *priority counter* (nomor 16)
4. Membantu penumpang tanpa bagasi yang telah *web check in* yang ingin mencetak *boarding pass* untuk keperluan perusahaan/kerja
5. Membantu dan mengarahkan penumpang yang ingin *request* kursi roda (*wheel chair*) menuju *priority counter*
6. Mengarahkan penumpang yang akan membeli tiket atau *reshedule* jadwal penerbangan untuk menuju counter *customer service/help desk* (nomor 19). *Reschedule* dapat dilakukan dengan biaya tambahan yaitu biaya admin dan iaya selisih harga tiket awal dengan tiket yang akan dipilih. Biaya minimum adalah hanya membayar biaya admin sebesar Rp. 300.000,-
7. Memberitahukan kepada penumpang yang akan memilih kursi pada pesawat jika berkenan dapat melakukan pembelian kursi dengan biaya tambahan, karena kursi pada maskapai Citilink diberikan acak oleh sistem. Biaya tambahan mulai dari Rp. 85.000,- sampai dengan Rp. 205.000,-
8. Mempelajari sistem reservasi tiket pada *Navitaire* dengan memasukkan bandara asal dan bandara tujuan, kemudian masukkan tanggal penerbangan. Kemudian muncul penerbangan apa saja yang tersedia (jika ada tanda warna merah berarti sudah tidak tersedia/penuh). Kemudian pilih salah satu. Selanjutnya masukkan data diri calon penumpang. Lalu lanjut sampai dengan keluar pemberitahuan lengkap tentang penerbangan tersebut. Sampaikan kepada calon penumpang, apabila penumpang setuju maka lanjutkan untuk pembayaran. Setelah melakukan pembayaran maka penumpang dapat langsung untuk *check in* dan mendapatkan *boarding pass*.
9. Mempelajari sistem *check in* dan drop bagasi di sistem dengan memasukkan kode *booking* kemudian muncul nama penumpang, memilihkan kursi untuk penumpang sesuai dengan jumlah penumpang. Kemudian tanyakan jumlah barang yang dibawa ada berapa koli, lalu ditimbang satu satu untuk dimasukkan ke dalam sistem. Setelah itu ditanyakan apakah ada barang elektronik, kaleng, maupun barang berbahaya lainnya. Apabila tidak ada, tanyakan kembali apakah ada penerbangan transit untuk diberikan label “transit” dan “*priority door side*”, kemudian apabila

ada barang yang mudah pecah atau mudah rusak maka akan diberikan label “*fragile*”. Setelah selesai maka dibelikan label pada barang yang akan dibagasi dan kemudian diberikan label pengambilan bagasi serta *boarding pass* kepada penumpang

10. Barang penumpang yang akan dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maksimal beratnya 20 kg
11. Barang penumpang yang melebihi ketentuan bagasi tercatat akan diberikan biaya tambahan sebesar Rp. 50.000,-/kg untuk penerbangan jarak dekat dan Rp. 75.000,-/kg untuk penerbangan jarak jauh
12. Memberikan label “*cabin baggage*” kepada barang penumpang yang ukuran dan beratnya telah ditimbang pada *baggage test unit* dan sesuai dengan ketentuan dapat masuk ke dalam kabin

4.1.2 Flight Operation Officer (FOO)

Flight Operations Officer (FOO) adalah personel yang melakukan pelayanan yang meliputi pekerjaan operasional yang berkaitan dengan persiapan sebelum penerbangan (*pre-flight*), seperti menyiapkan dokumen penerbangan berupa *flight planning*, data cuaca (*weather*), NOTAM, dan *breifing crew*. Pada saat OJT ini kami mempelajari apa saja yang dilakukan oleh FOO dengan *duty* di flops.

1. Menyiapkan dokumen penerbangan yang akan digunakan dalam penerbangan
2. Mengecek apakah sudah ada dokumen penerbangan yang pada sistem CFD
3. Mencetak *weather* dan NOTAM dari dokumen tersebut
4. Melakukan sortir/*highlight weather* dan NOTAM sesuai dengan tujuan dan waktu penerbangan
5. Menyalin data *flight plan* melalui sistem *Navblue*
6. Membuat salinan data tersebut ke dalam *Microsoft Word* untuk kemudian dicetak
7. Mencetak NOTAM FIR yang akan dilampirkan pada NOTAM yang telah dicetak sebelumnya
8. Mencetak *weather* terbaru secara manual pada sistem AWC dengan menyertakan peta pada sistem *Himawari* dan ASHTAM pada sistem *Darwin*
9. Melakukan *briefing* kepada PIC dengan memberikan *flight plan*, NOTAM, dan *weather*. Menjelaskan mengenai penerbangan tujuan kemana, memberitahukan

registrasi pesawat, jumlah bagasi dan kargo, *fuel*, dan menjelaskan keterangan keterangan lain pada *flight plan*. Kemudian menjelaskan NOTAM dan *weather* pada bandara asal, tujuan, dan *alternate*.

10. Selanjutnya PIC akan memberikan *final request fuel* sesuai dengan perkiraan *fuel* yang dibutuhkan

11. PIC menandatangani *flight plan* dan kemudian dapat melakukan penerbangan

Kegiatan lain yang dapat dilakukan saat berada di fops, yaitu:

1. Melakukan update NOTAM FIR setiap harinya
2. Membuat *payload* untuk penerbangan di hari selanjutnya dengan mengacu pada sistem AIMS dan melakukan final saat sudah ada *release* melalui email
3. Mengunggah *clearance* registrasi pesawat pada EFPL
4. Mengunggah registrasi pesawat terbaru apabila ada pergantian/perubahan registrasi pesawat pada EFPL
5. Memasitkan slot pesawat pada sistem *Chronos*
6. Melakukan *request* pergantian slot apabila ada perubahan waktu penerbangan pada *Chronos*
7. Mengecek jumlah penerbangan, jumlah penumpang pada suatu penerbangan dengan sistem *Navitaire*

4.1.3 Ground Handling

Ground Handling merupakan tata cara penanganan pesawat, penumpang, barang dan *cargo* pada saat pesawat mendarat (*landing*) sampai pesawat lepas landas (*take off*). Pada saat OJT ini kami mempelajari apa saja yang ditangani saat pesawat *landing* sampai dengan *take off* kembali dengan *duty* di *boarding gate*.

1. Beberapa saat sebelum pesawat landing yang harus disiapkan oleh petugas di *landside* adalah menyiapkan *sign board* untuk mengarahkan penumpang dari pesawat untuk menuju area kedatangan dan *sign board* kota tujuan untuk penumpang yang nantinya akan melakukan penerbangan
2. *Marshaller* harus sudah ada di *parking stand* sebelum pesawat datang untuk melakukan inspeksi terhadap FOD disekitar *parking stand*. Selain itu petugas *airside* lainnya juga harus sudah *standby*

3. Pesawat mendarat di *runway* kemudian menuju *taxiway* untuk memasuki *apron* dan yang terakhir menuju ke *parking stand* yang telah ditentukan
4. *Marshaller* mengarahkan pesawat untuk parkir di *parking stand* yang telah ditentukan
5. Setelah pesawat berhenti sempurna, maka dipasanglah *wheel chock* (pengganjal) pada roda pesawat. Pada waktu inilah yang kemudian dinamakan “*block on*” atau waktu dimana pesawat dihitung berada di *ground* (*ground time* dimulai).
6. Kemudian garbarata/*aviobridge* dipasang oleh petugas AMC
7. Setelah itu terjadilah proses *disembark*
8. Selain itu banyak juga kegiatan di *airside*, seperti pengecekan mesin oleh teknisi, *loading unloading* bagasi dan kargo, dan *refueling*
9. Setelah penumpang selesai *disembark* maka dilakukan *cleaning* pada *cabin*
10. Selama proses *disembark* sampai dengan *cleaning* maka penumpang yang akan naik pesawat dipersiapkan untuk *boarding* dengan memberikan pengumuman baik secara lokal maupun dengan pengeras suara untuk menuju ke *gate* yang telah ditentukan
11. Pada *gate* tersebut kemudian penumpang diarahkan untuk berbaris, memprioritaskan *special pax* dan nomor kursi 1-5
12. Setelah proses *cleaning* selesai maka penumpang dapat melakukan *boarding* dengan dilakukan pengecekan *boarding pass* dan kartu identitas serta dilakukan *profiling* apakah sudah sesuai
13. Jika dirasa sudah sesuai maka nama, nomor kursi, dan *sequence number* dicatat petugas untuk kemudian nanti dimasukkan dalam sistem
14. Penumpang yang telah sesuai maka dapat menuju pesawat dengan diarahkan oleh petugas yang *standby* di depan *gate* dan di depan garbarata
15. Mengarahkan penumpang dengan nomor kursi 1-19 untuk masuk pesawat melalui garbarata, sedangkan penumpang dengan nomor kursi 20-31 untuk masuk pesawat dengan turun tangga garbarata kemudian masuk pesawat menggunakan tangga manual (*passenger stair*)
16. Pada saat *boarding* ini terdapat kegiatan *sweeping* barang, yaitu mensortir barang penumpang yang terlihat tidak sesuai dengan ketentuan bagasi kabin (melebihi

berat 7 kg) sehingga barang tersebut akan diberikan label *sweeping* dan dibagikan tanpa membayar. Namun, apabila penumpang tersebut telah memasukkan barang pada bagasi tercatat sebesar 20 kg, maka barang yang disweeping tersebut akan dikenakan *sweeping* membayar dengan biaya Rp. 250.000,-/koli.

17. Petugas *landside* dan *airside* harus bekerja sama agar semuanya berjalan dengan cepat agar *ground time* tercapai dan tidak terjadi *delay*
18. Setelah dirasa semua penumpang telah naik dan semua kegiatan di *airside* telah selesai, maka petugas berkoordinasi dengan AMC untuk *door close* kemudian menarik garbarata
19. Setelah garbarata terlepas dari pesawat dan telah mendapatkan *clearance* dari ATC maka pesawat dapat *push back* dengan bantuan ATT. Pada saat inilah yang disebut dengan “*block off*” atau *ground time* telah selesai
Kegiatan lain yang dapat dilakukan saat berada di gate, yaitu:
 1. Membantu memberikan kompensasi apabila ada keterlambatan penerbangan, seperti:
 - Minuman ringan (30-60 menit)
 - Makanan ringan dan minuman ringan (61-120 menit)
 - Makanan berat dan minuman (121-180 menit)
 - Makanan berat, makanan ringan, dan minuman (181-240 menit)
 - Ganti rugi Rp. 300.000,- pembatalan penerbangan mengalihkan penerbangan berikutnya atau mengembalikan uang tiket (*refund ticket*)
 2. Penanganan khusus pada penumpang VIP dengan diantar dan dijemput menggunakan bis VIP. Apabila penumpang tidak menggunakan bis, maka penumpang VIP diantar sampai ke garbarata oleh petugas dan untuk penumpang VIP kedatangan maka akan diantar sampai dengan di area kedatangan

4.2 Jadwal Pelaksanaan

Jadwal dan kegiatan yaitu berisi jadwal pelaksanaan kegiatan OJT Taruna MTU VII di PT. Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

4.2.1 Jadwal Pelaksanaan

On the Job Training dilaksanakan selama tiga bulan hari terhitung mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan secara *shift* dan *office hours*:

- Masuk: 4 hari masuk 2 hari libur dan 3 hari masuk 1 hari libur
- Pagi: 08.00 – 13.00
- Siang: 13.00 – 21.00
- *Office Hours*: 08.00 – 17.00



ROSTER OJT (SUB Station)

EFF. 15 APR 2024

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

NOTE :

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

Gambar 3. 1 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Mei 2024

		Citilink		ROSTER OJT (SUB STASI)		EFF. 1 JUNI 2024													
NO	NAME	POSITION	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI
1	VENORA LISMA	OJT	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S CIC	OFF	P CIC
2	RIKRI AMAL	OJT	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S CIC	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	OH CIC	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS
3	DEVIN DWANTO	OJT	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS
4	DONNY ASYARI	OJT	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS
5	ISLA NUR	OJT	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS
6	RATNA NINGSIH	OJT	S CIC	S CIC	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	P GATE	OH GATE	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS
7	STEFFANY JUNITA	OJT	S FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S CIC	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P CIC	OH CIC	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS
8	HARI KRISTANTO	OJT	OFF	P CIC	OH CIC	S CIC	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF
9	SILVIA SRI	OJT	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS
10	ZELLYN SAFARA	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS

NOTE:

Page

08.00 - 13.00

Office Hour

OH 08.00 - 17.00

Siang

S 13.00 - 21.00

Gambar 3. 2 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juni 2024

		Citilink		ROSTER OJT (SUB Station)		EFF. 1 JULI 2024													
NO	NAME	POSITION	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI
1	VENORA LISMA	OJT	OH CIC	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S GATE	S GATE	OFF
2	RIKRI AMAL	OJT	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS
3	DEVIN DWANTO	OJT	P GATE	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF
4	DONNY ASYARI	OJT	P CIC	S GATE	S FLOPS	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS
5	ISLA NUR	OJT	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS
6	RATNA NINGSIH	OJT	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	S GATE
7	STEFFANY JUNITA	OJT	S FLOPS	OFF	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS
8	HARI KRISTANTO	OJT	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS
9	SILVIA SRI	OJT	P FLOPS	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	OH GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S GATE	OFF
10	ZELLYN SAFARA	OJT	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH GATE	S GATE	S GATE	OFF

NOTE:

Page

P

08.00 - 13.00

Office Hour

OH

08.00 - 17.00

Siang

S

13.00 - 21.00

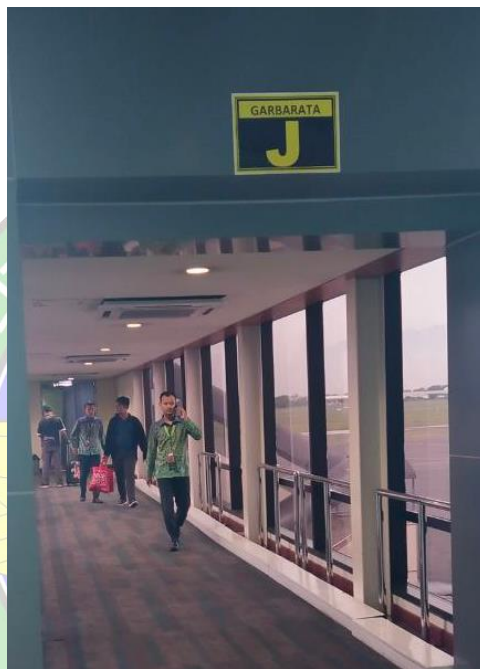
Gambar 3. 3 Jadwal Pelaksanaan OJT Bulan Juli 2024

4.3 Permasalahan

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024, penulis menemukan beberapa

permasalahan yang terjadi, khususnya di unit *ground handling* pada *boarding gate*, permasalahan tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

Misboarding merupakan kejadian dimana penumpang salah masuk/*boarding* ke dalam suatu pesawat. *Misboarding* ini menjadi suatu permasalahan yang sangat rentan terjadi di pada saat ada *boarding* dengan tujuan penerbangan yang sama ataupun pesawat dengan tujuan yang sama namun dengan jadwal yang berdekatan. Contohnya pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. 1 Penumpang *misboarding*

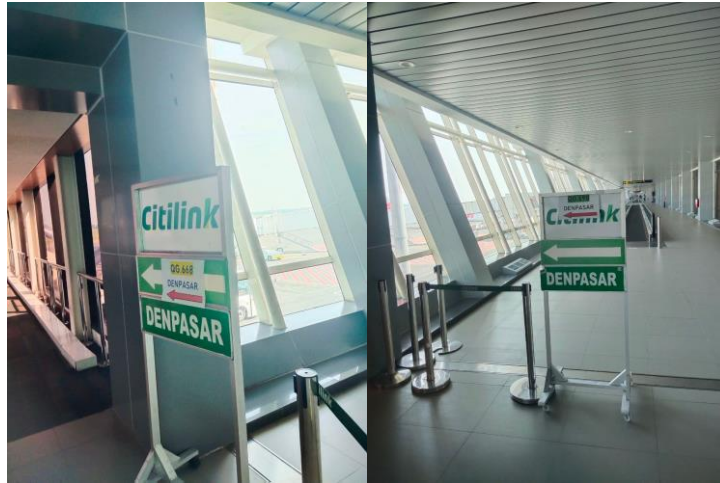
Penumpang tersebut salah masuk pesawat dikarenakan tujuan pesawat penumpang tersebut dengan tujuan pesawat yang sedang jadwalnya *boarding* sama. Hal tersebut dapat terjadi karena kesalahan dari kedua belah pihak, yaitu petugas yang mengecek *boarding pass* pada saat di *boarding gate* tidak teliti dengan *flight number* penerbangan penumpang dan hanya melihat kota tujuan penerbangan saja. Kesalahan pada penumpang dikarenakan penumpang kurang teliti dengan pengumuman yang telah diberikan, pengumuman *boarding* telah mencantumkan dengan lengkap mulai dari maskapai, *flight number*, dan tujuan penerbangan. Biasanya penumpang hanya mendengarkan maskapai dan tujuannya tanpa mengecek terlebih dahulu apakah *flight number* tersebut telah sesuai. Selain itu juga

karena sistem pengecekan *boarding pass* yang masih dilakukan secara manual sehingga dapat memicu terjadinya kesalahan.

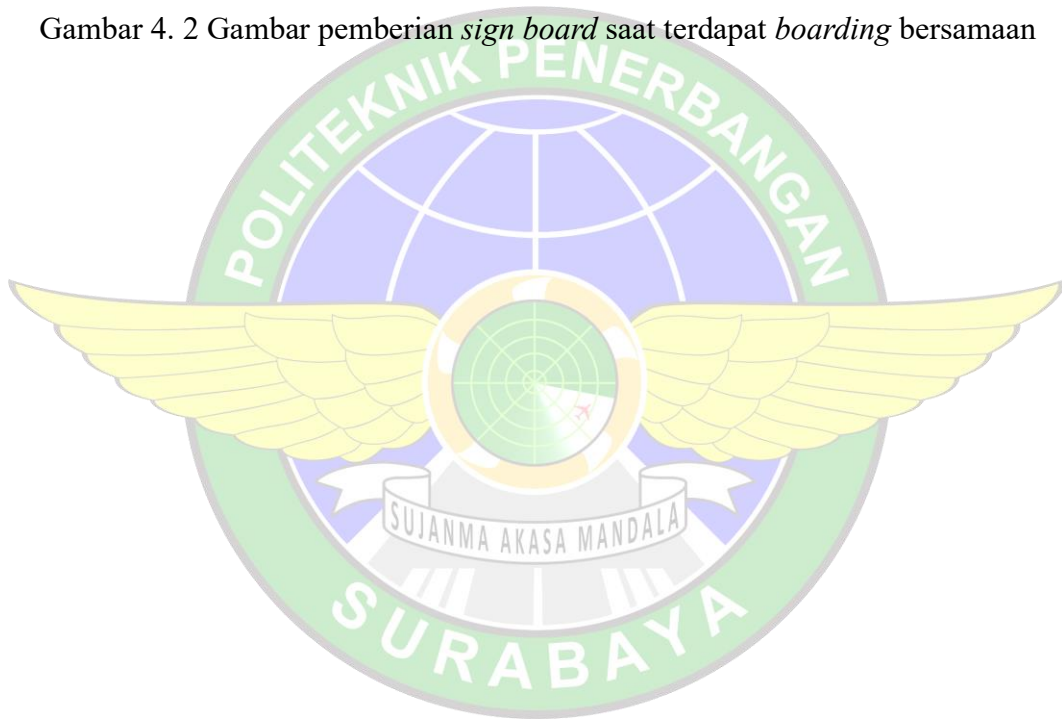
4.4 Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah pada kasus ini adalah dengan:

1. Menggunakan alat yang lebih canggih dan modern (*scan barcode*) pada saat *boarding* dilaksanakan, sehingga apabila *boarding pass* tidak sesuai dengan pesawat yang sedang *boarding*, maka penumpang tidak dapat melanjutkan untuk melakukan *boarding*
2. Memberikan sosialisasi kepada petugas yang bertanggung jawab saat *boarding* memberikan pengumuman lebih jelas mengenai tujuan penerbangan dan *flight number* penerbangan saat penumpang sudah mulai antre dan mengarahkan penumpang untuk memeriksa kembali *boarding pass* miliknya apakah sudah sesuai
3. Pada saat proses *boarding*, petugas harus lebih fokus dan mengecek lebih teliti pada *boarding pass* penumpang, apakah sudah sesuai antara kota tujuan dan *flight number* di dalamnya
4. Terdapat petugas yang *standby* di depan garbarata untuk memastikan kembali apakah penumpang tersebut telah sesuai dengan memberikan pengarahannya berupa “nama maskapai, tujuan penerbangan, dan *flight number*” yang sedang *boarding*
5. Memberikan *sign board* dengan diberikan keterangan *flight number* penerbangan apabila ada *boarding* secara bersamaan



Gambar 4. 2 Gambar pemberian *sign board* saat terdapat *boarding* bersamaan



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV

Dari masalah yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa permasalahan tersebut terjadi karena:

1. Petugas *ground handling* pada *boarding gate* yang kurang teliti pada saat proses *boarding*, sehingga penumpang dengan tujuan penerbangan sama tetapi *flight number* nya berbeda dapat ikut dalam proses *boarding*
2. Penumpang yang tidak teliti dengan pengumuman *boarding* yang telah disiarkan secara lokal maupun dengan menggunakan pengeras suara
3. Alat pencatatan *boarding pass* yang masih manual

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi petugas *ground handling* untuk meningkatkan kefokusannya dalam bekerja dan dapat menggunakan alat yang lebih canggih (alat *scan barcode boarding pass*) untuk dapat membantu berlangsungnya proses *boarding*. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan OJT ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

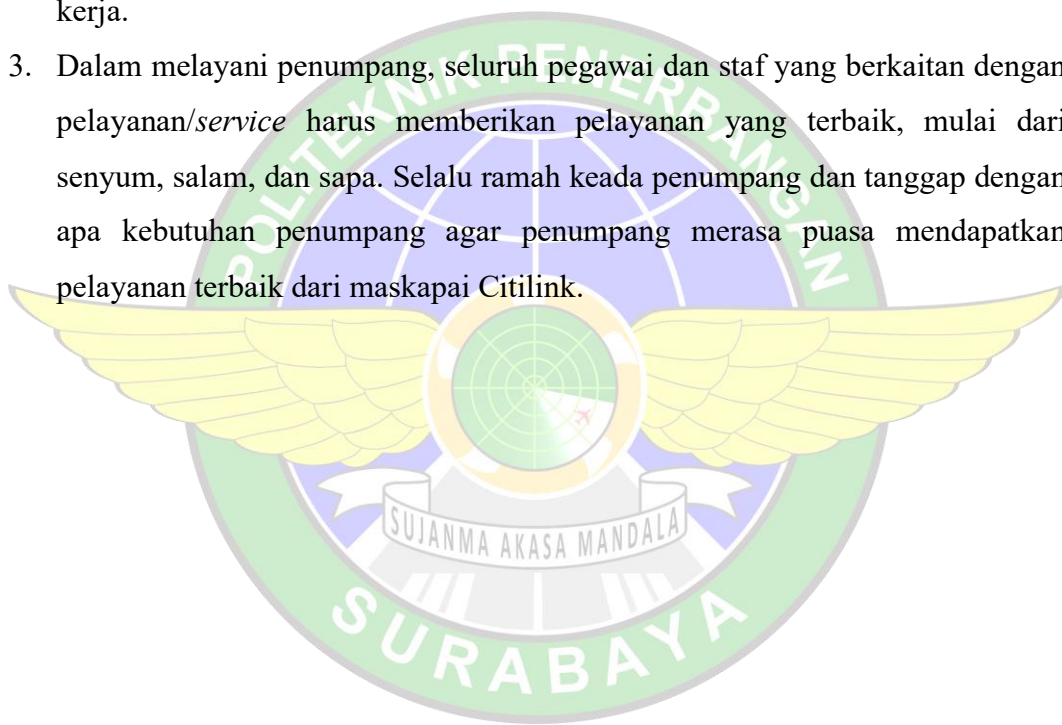
5.1.2 Kesimpulan *On the Job Training*

On the Job Training merupakan suatu kegiatan yang dilakukan 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. Dengan adanya kegiatan OJT ini, kami mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman baru. Para pegawai dan staf PT. Citilink Indonesia sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari tentang kegiatan pada unit pasasi, FOO, dan *ground handling*.

5.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat disimpulkan dari Pelaksanaan *On the Job Training* di PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yaitu:

1. Memlaksanakan prosedur *breifing* dan evaluasi setiap pergantian *shift* kerja. Kegiatan tersebut harus disertakan menyampaikan *take overan* dari *shift* lama ke *shift* baru untuk mengetahui apa saja yang terjadi pada *shift* sebelumnya.
2. Membangun kerjasama yang baik dengan PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda untuk memastikan OJT memenuhi tuntutan lingkungan kerja.
3. Dalam melayani penumpang, seluruh pegawai dan staf yang berkaitan dengan pelayanan/*service* harus memberikan pelayanan yang terbaik, mulai dari senyum, salam, dan sapa. Selalu ramah keada penumpang dan tanggap dengan apa kebutuhan penumpang agar penumpang merasa puas mendapatkan pelayanan terbaik dari maskapai Citilink.



DAFTAR PUSTAKA

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

Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

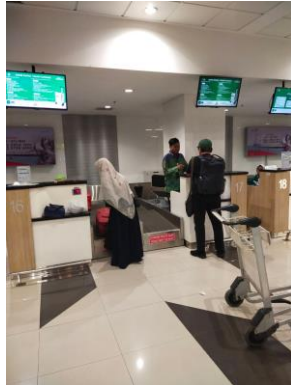
Undang - Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

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



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi di unit pasasi



Mengarahkan penumpang menuju *counter*



Antrean penumpang rombongan



Membantu penumpang *web check in*



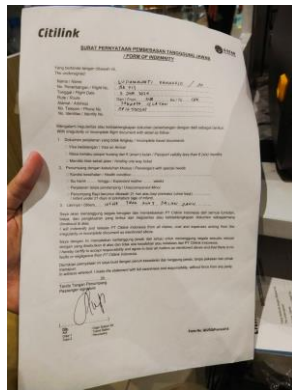
Mesin *self check in*



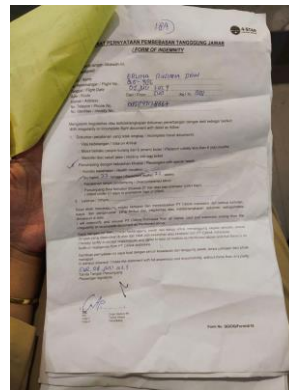
Penumpang prioritas



Label bagasi kabin



Surat keterangan penumpang *wheel chair*



Surat keterangan untuk ibu hamil



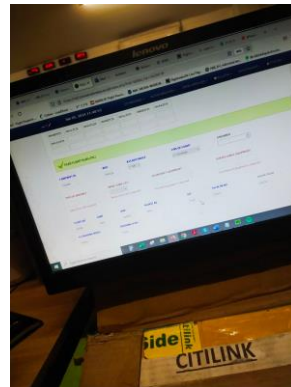
Antrean penumpang di *check in counter*



Lampiran 2 Dokumentasi di unit FOO



Ruangan Flops



Upload registrasi pesawat

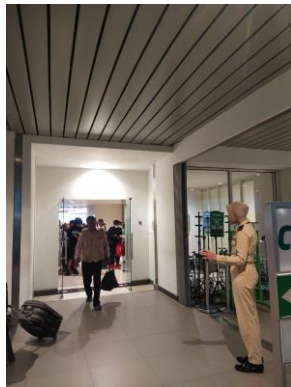


Sortir NOTAM

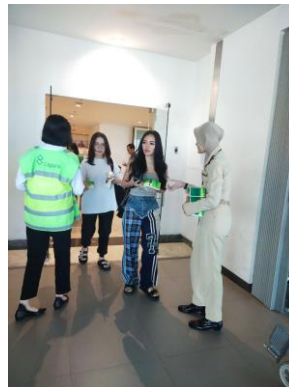


Payload

Lampiran 3 Dokumentasi di unit *ground handling*



Mengarahkan penumpang *boarding*



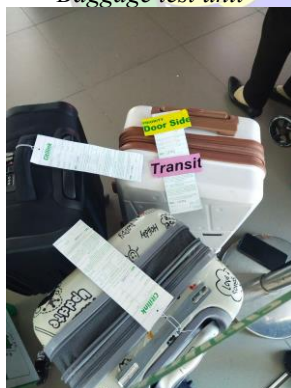
Pemberian kompensasi *delay*



Baggage test unit



Sweeping bagasi



Pemberian label pada bagasi



Label bagasi



Pesawat tanpa GSE



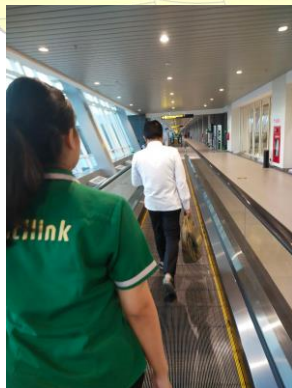
Pesawat *full* GSE



Loading unloading



Penumpang menggunakan bis karena pesawat parkir di parkir *remote*



Penanganan penumpang VIP kedatangann



Penanganan penumpang VIP keberangkatan