

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



Disusun Oleh:

FIKRI AMAL JAEHAR
NIT. 30621055

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

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



Disusun Oleh :

FIKRI AMAL JAEHAR
NIT. 30621055

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

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

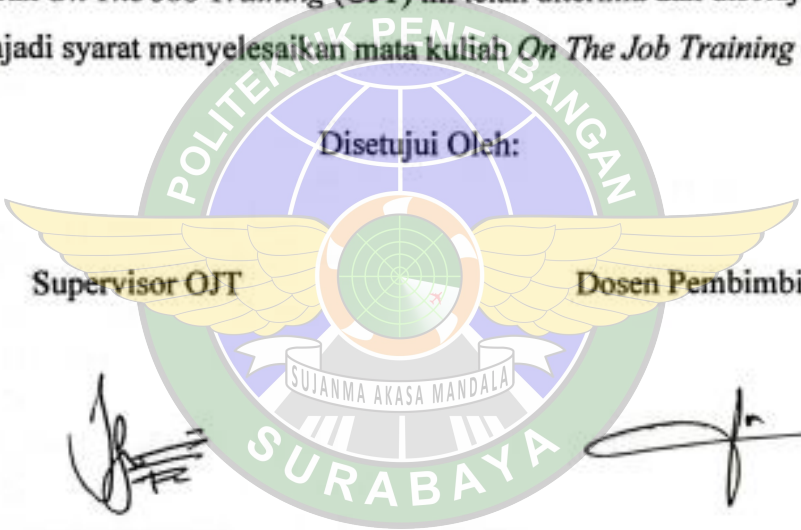
Oleh:
FIKRI AMAL JAEHAR
NIT. 30621055

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

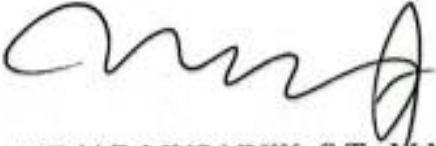
Disetujui Oleh:

 <u>Supervisor OJT</u> <u>IFFA QONITA</u> NIP. 303271	 <u>Dosen Pembimbing</u> <u>MAULANA ANIFA SILVIA, SE, MM</u> NIP. 19840513 200912 2 006
---	--



The logo of Politeknik Penerbangan Surabaya is a circular emblem. It features a green outer ring with the text 'POLITEKNIK PENERBANGAN' at the top and 'SURABAYA' at the bottom. Inside the ring is a purple circle with a white grid pattern. In the center of the grid is a yellow circle with a green target-like design. Below the grid is a white banner with the text 'SUJANMA AKASA MANDALA'.

Mengetahui,
Kepala Program Studi
Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta hidayahNya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 11 Juli 2024 di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

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

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

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
2. Bapak Isfandi Ibrahim, selaku Station Manager PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya atas kesempatan *On The Job Training* yang diberikan
3. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, SE, MM selaku dosen Pembimbing Laporan OJT.
5. Bapak Arif Wiranto dan Ibu Iffa Qonita selaku Pembimbing Supervisi OJT.
6. Seluruh pegawai PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
7. Rekan – Rekan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Internasional Juanda Surabaya

Penyusun menyadari bahwa Laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dari pembaca. Akhir kata penulis berharap Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberi manfaat bagi penyusun khususnya dan pembaca umumnya.

Surabaya, 11 Juli 2024



Fikri Amal Jaehar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Maksud & Manfaat.....	3
 BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	 5
2.1 Sejarah Singkat	5
2.1.1 PT Citilink Indonesia.....	5
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda.....	7
2.2 Logo Perusahaan	7
2.3 Visi dan Misi.....	8
2.3.1 Visi	8
2.3.2 Misi.....	8
2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan	9
2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum	9
2.4.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus	9
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	9
2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha	10
2.7 Strategi Usaha	11
 BAB 3 TINJAUAN TEORI.....	 13
3.1 Dasar Pendirian Maskapai Penerbangan.....	13
3.2 Ground Handling	14
3.3 Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan	15
3.3.1 Informasi Penerbangan.....	15
3.3.2 Reservasi.....	16
3.3.3 Ticketing.....	16
3.3.4 Check-In	17
3.3.5 Boarding Gate.....	18
3.4 Kategori Penumpang.....	18
3.5 Standarisasi FOO	19
 BAB 4 PELAKSANAAN OJT	 22
4.1 Lingkup On the Job Training (OJT)	22
4.1.1 Pasasi atau Ground Handling	22

4.1.2 Flight Operation Officer	25
4.2 Jadwal Pelaksanaan.....	26
4.3 Analisis Permasalahan	27
4.4 Penyelesaian Permasalahan.....	28
 BAB 5 PENUTUP	30
5.1 Kesimpulan	30
5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV	30
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT	31
5.2 Saran	31
5.2.1 Saran Terhadap Bab IV	31
5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT	31
 DAFTAR PUSTAKA	33



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Pt Citilink Indonesia	8
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Pt Citilink Indonesia	10
Gambar 4. 1 Proses Check In Dan Baggage Drop	23
Gambar 4. 2 Proses Profiling Di Gate Sebelum Boarding.....	24
Gambar 4. 3 Kantor Flight Dispatch Citilink Indonesia	25
Gambar 4. 4 Jadwal Shift Ojt Di Citilink Indonesia Station Surabaya.....	26
Gambar 4. 5 Contoh Boarding Pass Penumpang	27



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Regulasi	A-1
A. 1 Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009	A-1
A. 2 Pm 89 Tahun 2015.....	A-2
A. 3 Pm 35 Tahun 2021.....	A-3
A. 4 Pm 30 Tahun 2021.....	A-4
Lampiran B Dokumentasi Kegiatan OJT.....	B-1



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan sekolah kedinasan dibawah Kementerian Perhubungan. Menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang bertugas dalam pelaksanaan pendidikan profesional diploma pada bidang Teknik, Keselamatan dan Manajemen Penerbangan. Berdasarkan visi yang diemban yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global, Politeknik Penerbangan Surabaya berperan penting dalam mencetak insan – insan perhubungan udara untuk mencapai perkembangan serta keselamatan penerbangan. Komitmen yang kuat diwujudkan dengan adanya fasilitas akademik untuk menunjang kegiatan pembelajaran serta tenaga pengajar yang profesional dan berlisensi.

Sekolah kedinasan yang terletak di Jl. Jemur Andayani I No. 73, Siwalankerto, Kec. Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur ini menyelenggarakan 7 Program Studi Diploma III salah satunya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Program diklat yang menyiapkan personil yang terampil di bidang manajemen transportasi udara dan menguasai operasi transportasi udara yang mencakup sisi darat dan sisi udara. Dalam penyelenggaraan pendidikan, menganut Tridarma Perguruan Tinggi meliputi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian. Implementasi pemenuhan dari Tridarma Perguruan Tinggi adalah dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) merupakan kegiatan praktik lapangan dengan terjun langsung di dalam dunia penerbangan yang berkaitan dengan kompetensi ilmu yang dipelajari pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

On the Job Training (OJT) menjadi syarat kelulusan bagi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya. Bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman Taruna dalam menerapkan ilmu teori pada proses pendidikan di kampus, untuk kemudian

diaplikasikan dengan praktik secara langsung di lapangan. Pada kegiatan ini Taruna juga akan mendapatkan gambaran terkait dinamika dalam dunia kerja pada lingkup pelayanan jasa transportasi udara. Dengan adanya kegiatan *On the Job Training* (OJT), Taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan serta mendapatkan ilmu baru selama pelaksanaan praktik lapangan, mengembangkan ilmu – ilmu *soft skill* diantaranya komunikasi, sosialisasi, *networking*, *leadership*, berpikir kritis dan *problem solving*, manajemen waktu dan skill – skill yang lain guna menunjang persiapan memasuki dunia kerja setelah lulus dari Politeknik Penerbangan Surabaya.

Pada kegiatan *On the Job Training* (OJT), penulis berkesempatan melaksanakannya di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan kurang lebih 3 bulan pada unit kerja Pasasi (*Ground Handling*) meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate* serta unit kerja *Flight Operation Officer* (FOO). Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman praktik secara langsung sehingga ilmu yang didapatkan berdasarkan apa yang diamati dan di jalankan di setiap unit kerja. Penulis juga menemukan beberapa permasalahan – permasalahan di lapangan, sehingga diharapkan dengan penulisan laporan ini dapat memberikan saran penyelesaian secara efektif dan efisien dari permasalahan yang ada, serta dapat meningkatkan pelayanan oleh PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

1.2 Dasar Pelaksanaan

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

1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang - undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).

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

1.3 Maksud & Manfaat

1.3.1 Maksud

Adapun tujuan dari dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT) dan harapan dari penelitian permasalahan yang ditemukan sebagai berikut:

1. Bagi Taruna, *On the Job Training* (OJT) bertujuan untuk mengimplementasikan teori yang diperoleh dengan praktik secara langsung. Mengetahui kondisi fisik, operasional dan struktur organisasi serta lingkungan kerja di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Mengetahui dan memahami permasalahan – permasalahan yang ada serta melatih penalaran dan *problem solving* dalam upaya pemecahan permasalahan yang ada.
2. Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya, *On the Job Training* (OJT) bertujuan untuk pemenuhan Tridarma Perguruan Tinggi meliputi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian. Mencetak lulusan yang berkompeten di bidangnya dan bersertifikat serta memiliki daya saing tinggi pada taraf nasional maupun internasional.
3. Bagi bandar udara, bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional

Juanda Surabaya pada unit kerja Pasasi (*Ground Handling*) dan *Flight Operation Officer* (FOO).

1.3.2 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Bagi penulis, dapat mengimplementasikan ilmu yang telah di dapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan, menambah wawasan serta pengalaman, mengetahui cara kerja dan kebutuhan kerja di tempat *On the Job Training* (OJT), penyesuaian diri dalam menghadapi dinamika di lingkungan kerja.
- b. Bagi para peneliti yang tertarik terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi untuk melakukan penelitian lebih luas terkait variabel lain yang terkait dengan optimalisasi pelayanan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
- c. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Surabaya, dapat digunakan sebagai tambahan pustaka nantinya yang berguna bagi mahasiswa umumnya dan Taruna / taruni Politeknik Penerbangan Surabaya khususnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Bagi pihak PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya optimalisasi pelayanan dan menjadi pertimbangan dalam evaluasi kedepannya.

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Citilink Indonesia

Citilink Indonesia merupakan maskapai yang berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia. Pertama kali beroperasi pada 16 Juli 2001 pada rute Jakarta-Surabaya dengan armada Fokker F28. Dibawah divisi bisnis Garuda Indonesia, maskapai ini beroperasi dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen *band with* yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium.

Secara resmi maskapai yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

Pada tahun 2011 pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Dikelola dibawah SBU Citilink milik Garuda Indonesia beroperasi dengan *Air Operator Certificate* (AOC) Garuda dan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Dengan perkembangan penerbangan pada segment budget traveler yang semakin pesat pada tanggal 27 Januari 2012 Citilink mendapatkan ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 dan 22 juni 2012 mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC) dan berdiri pada sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group.

Mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan armada A320 serta IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan

call sign "Supergreen". Secara terus menerus maskapai ini melebarkan ekspansi nya, pada tahun 2014 menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di Bandara Halim Perdanakusuma. Merupakan maskapai penerbangan berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP *Delay Management* pada tahun 2015 dan memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.

Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata. Pada tahun ini pula Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada dan pesawat *propeller* ATR 72-600 serta pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO pada tahun 2019.

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

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

2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda semula dibangun sebagai pangkalan udara TNI Angkatan Laut. Namun, dalam perkembangannya melayani jalur penerbangan sipil, militer dan training flight. Tanggal 07 Februari 1964 diresmikan sebagai Pangkalan Udara TNI Angkatan Laut. 07 Desember 1981 pengelolaan penerbangan sipil diserahkan dari Departemen Hankam ke Departemen Perhubungan. 01 Januari 1985 pengelolaan Bandar Udara Juanda diserahkan ke Perum Angkasa Pura I. 12 Desember 1987 dibuka penerbangan internasional ke Singapore, Hongkong, Taipei, dan Manila via Jakarta. 24 Desember 1990 Penerbangan Internasional langsung dan Peresmian Terminal Penumpang Internasional.

Terminal 1 Bandar Udara Juanda dibuka pada tanggal 15 November 2006. Awal pengoperasian Terminal baru di sisi utara landasan pacu yang diresmikan langsung oleh Bapak Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono. Terminal ini dibagi menjadi terminal A dan B. Beberapa tahun kemudian semakin banyak rute penerbangan dari dan ke Surabaya. Baik domestic maupun internasional, membuat terminal Bandar Udara Juanda mencapai kapasitas maksimal 6 juta per tahun. Pada tahun 2013, jumlah penumpang yang berangkat dan datang menjadi 17 juta penumpang per tahun. Untuk menampung jumlah kenaikan penumpang, maka dibangun Terminal 2 yang berada di terminal lama Juanda. Terminal 2 mulai dibangun sejak tahun 2011. Terminal lama di bongkar dan dibangun menjadi Terminal 2. Terminal ini dibangun untuk mengurangi kepadatan penumpang di Terminal 1 yang sudah mencapai kapasitas maksimum

2.2 Logo Perusahaan

Logo pada sebuah perusahaan berfungsi sebagai representasi atau wajah dari perusahaan itu sendiri. Cara sebuah perusahaan mengkomunikasikan layanan yang ditawarkan salah satunya melalui logo untuk membedakan dari perusahaan yang memberikan pelayanan sejenis. Dimana logo juga di desain untuk mewakili nilai – nilai yang dianut dalam perusahaan. Sama halnya dengan Citilink Indonesia

memiliki logo tertulis “Citilink” dengan dominan bewarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.



Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia
(sumber: citilink.co.id)

Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, dan dynamic*. Warna hijau merepresentasikan komitmen, serta visi dan misi Citilink untuk terus dapat menghubungkan Nusantara. Gradasi warna hijau menggambarkan sebuah personifikasi merek yang menumbuhkan rasa percaya, serta rasa aman dan nyaman. Warna hijau Citilink juga menggambarkan keramahan yang senantiasa dihadirkan dalam setiap pelayanan Citilink. Ini memberikan makna bahwa Citilink dapat terus bekerja sama memberikan pelayanan secara maksimal melalui langkah-langkah yang sederhana (Simple), ringkas (Prompt) dan sopan (Polite).

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

2.3 Visi dan Misi

2.3.1 Visi

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

2.3.2 Misi

Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang

tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahan Indonesia.

2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan

2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

1. Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
5. Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis.

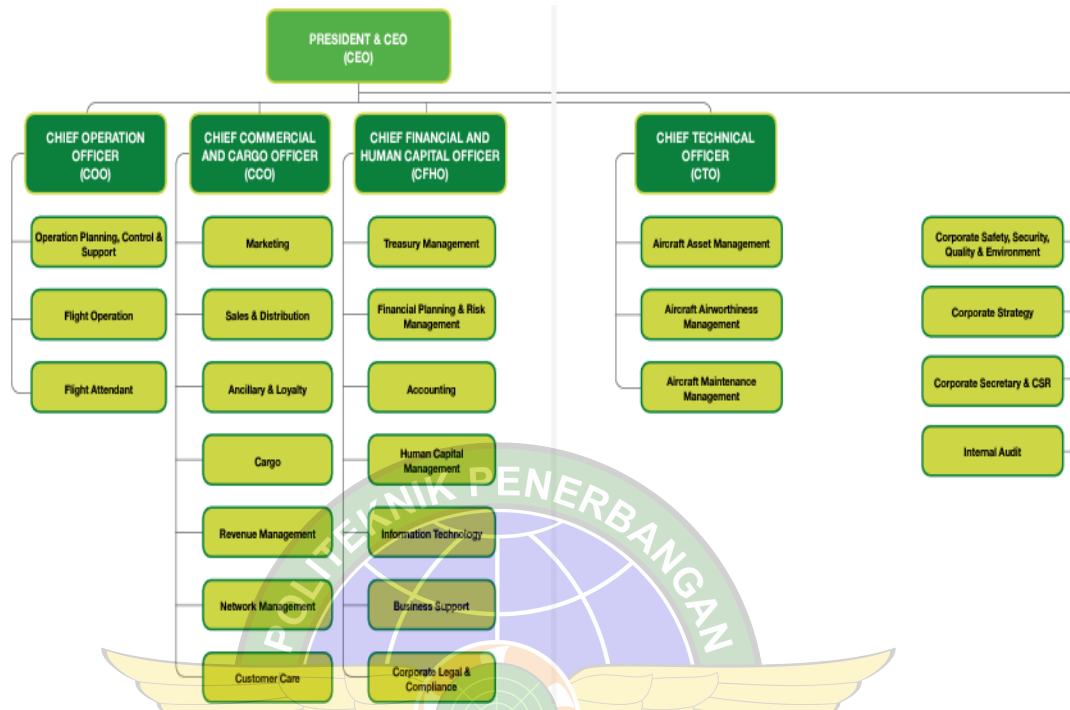
2.4.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus

1. Supergreeners selalu memberikan layanan yang baik, mudah, dan bebas report bagi semua orang
2. Siap berubah dan menantang diri untuk menemukan cara baru untuk mewujudkan Citilink menjadi lebih baik
3. Berani mengambil tindakan dan membuat keputusan untuk pemecahan masalah dengan penuh tanggung jawab
4. Supergreeners selalu bekerja dengan benar dan memberikan dirinya dapat dipercaya dengan benar dan membuktikan dirinya dapat dipercaya. Mematuhi regulasi dan bekerja profesional sesuai etika bisnis
5. Selalu menghargai dan selalu mengutamakan kerjasama/sinergi
6. Senantiasa menunjang hasil kerja yang optimal untuk memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggan.

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Citilink Indonesia berlaku efektif sejak Profil Perusahaan Company Profile The following is the organizational structure of PT Citilink Indonesia tanggal 22 September 2022. Struktur ini disahkan melalui Surat

Keputusan Nomor: CITILINK/JKTDZQG/SK-50025/1022 tanggal 10 Oktober 2022.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia
(sumber: Citilink.co.id)

2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan terutama adalah sebagai berikut:

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

7. Jasa penjualan paket wisata.

Terdapat juga Kegiatan Usaha Penunjang yaitu kegiatan usaha lainnya dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang terdapat di perusahaan Citilink.

Secara haris besar kegiatan usaha Citilink terdiri dari 3 (tiga) lini usaha utama, antara lain sebagai berikut:

1. Penerbangan Berjadwal

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

2. Penerbangan Tidak Berjadwal (Charter)

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

3. Lainnya/Ancillary

Jasa ancillary adalah yang bukan berasal dari tiket, yaitu jasa seperti kargo, sales on board, excess baggage, dan juga advertising baik di dalam kabin pesawat maupun pada badan luar pesawat. Pengembangan usaha yang diwujudkan melalui rencana penambahan jaringan rute dan frekuensi penerbangan yang dilayani mempertimbangkan kondisi lingkungan usaha, termasuk di dalamnya tingkat pertumbuhan permintaan dan juga kondisi persaingan, strategi usaha, ketersediaan armada, profitabilitas, izin rute dan ketersediaan infrastruktur itu sendiri.

2.7 Strategi Usaha

Dalam rangka mencapai tujuan jangka panjang Perusahaan yaitu menjadi maskapai yang memberikan layanan terbaik bagi penumpang dan bebas kerumitan (the most hassle-free airline), Citilink telah menetapkan strategi jangka panjang selama lima tahun ke depan dan dituangkan ke dalam Citilink Business Plan 2022-2026. Business Plan 2022-2026 disusun bersama dengan induk usaha Garuda Indonesia serta konsultan bisnis McKinsey, sebagai bagian dari upaya restrukturisasi Garuda Indonesia Group.

Setelah berhasil melewati tahun 2021 dengan segala tantangan terjadi, pada tahun 2022 Citilink berjuang untuk memperbaiki performanya, mengingat dampak pandemi dan pasca pandemi COVID-19 masih terus berlanjut. Strategi peningkatan stabilitas keuangan, perbaikan proses bisnis serta pengembangan produk menjadi fokus utama di tahun 2022. Untuk memanfaatkan momentum perbaikan permintaan penumpang udara di tahun 2022, maka berikut adalah 3 Strategi Citilink: Reimagined Citilink, yang terdiri dari Simple, Profitable, dan Low-Cost Service.

Pada strategi Simple, Citilink akan fokus pada pasar domestik dan beberapa rute internasional yang dinilai cukup potensial. Selain itu untuk memperkuat jaringan penerbangannya, Citilink senantiasa bersinergi dan berkoordinasi dengan induk Garuda Indonesia dalam penyusunan network plan, terutama terkait rencana codeshare di tahun 2022. Dari sisi produksi dan biaya, akan dilakukan simplifikasi alat produksi, dimana dimulai di tahun 2022 akan dilakukan penyederhanaan tipe pesawat dari sebelumnya 4 tipe (A330, A320, ATR72-600, dan B737-500 Freighter) menjadi 3 tipe pesawat (A320, ATR72-600, dan B737-500 Freighter).

Pada strategi Profitable, Citilink akan berusaha untuk menghasilkan performa yang menguntungkan, dimana penyusunan rencana rute didasarkan pada kondisi market dan disesuaikan secara dinamis mengikuti pergerakan permintaan pasar. Pengurangan rute-rute pionir yang kurang menguntungkan juga akan mulai dilakukan secara bertahap, dengan mempertimbangkan jaringan penerbangan secara keseluruhan dan performa route profitability yang akan dihasilkan.

Pada strategi Low-Cost Carrier, Citilink akan berupaya untuk menjadi merek yang paling dipercaya oleh pelanggan melalui layanan yang tulus, serta menyediakan perjalanan yang aman dan sehat. Untuk menjamin tingkat layanan yang bebas kerumitan bagi penumpangnya, Citilink mengedepankan layanan yang berbasis digital.

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Dasar Pendirian Maskapai Penerbangan

Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan Pesawat Udara untuk digunakan mengangkut penumpang, Kargo dan/atau pos dengan memungut pembayaran. Definisi tersebut terdapat pada PM Perhubungan Nomor 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, merupakan regulasi yang menjadi rujukan dalam pembentukan suatu maskapai penerbangan atau Badan Usaha Angkutan Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan memastikan bahwa perizinan pembentukan maskapai baru perlu memenuhi dokumen – dokumen terkait dan melalui proses administrasi yang telah diatur dalam PM Perhubungan Nomor 35 Tahun 2021.

Hal pertama yang harus dipenuhi adalah kepemilikan Sertifikat Standar Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal (SS-AUNB) dengan memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku sebelum maskapai penerbangan beroperasi. Dalam pengoperasian angkutan udara maskapai penerbangan harus memiliki Sertifikat Operasi Angkutan Udara (AOC), dalam pengajuan ada 5 tahapan yang harus terpenuhi meliputi tahap pra permohonan, tahap permohonan resmi, tahap evaluasi dokumen untuk pemenuhan regulasi, tahap inspeksi dan demonstrasi dan tahap sertifikasi. Penerbitan AOC memiliki jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari minimum tergantung dari kesiapan maskapai memenuhi persyaratan pada setiap tahapan yang ada.

Setelah pengajuan AOC, calon maskapai baru harus mengajukan izin rute dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penumpang kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Permohonan Penetapan Izin Rute Penerbangan (PPPR) yang telah ditetapkan maskapai dapat merujuk pada ketentuan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Sedangkan ketentuan terkait dengan

penyampaian SOP pelayanan kepada pengguna jasa telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.

3.2 Ground Handling

Ground handling terdiri dari 2 suku kata “*ground*” dan “*handling*”. *Ground* berarti darat atau di darat, dalam konteks ini yaitu di bandara udara. *Handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* memiliki arti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan. Apabila digabungkan secara bahasa *Ground Handling* berarti penanganan di darat. Ground Handling atau Tata Operasi Darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di kargo area. Ruang lingkup Ground Handling meliputi *pre flight* dan *post flight*.

Ruang lingkup pelayanan terhadap *ground handling* mencakup pelayanan pada saat *pre flight* dan *post flight*. Fase *pre flight* yaitu fase penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan dari bandara asal (*origin station*) sedangkan *post flight* adalah fase penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan setelah penerbangan sampai di bandara tujuan (*destination origin*).

Mengacu pada IATA Ground Operations Manual (IGOM) objek yang ditangani oleh ground staff pada meliputi penumpang (*pax*), barang bawaan penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*), *ramp*, dan *aircraft*. Pelayanan yang diberikan meliputi *passenger handling*, *baggage handling*, *cargo and mail handling*, dan *aircraft handling*. Di mana baik ruang lingkup maupun objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan. Cakupan pelayanan di setiap kategori yang ditangani meliputi:

1. Prosedur *passenger handling* meliputi kedatangan penumpang, keamanan penumpang, kepergian penumpang, penumpang transit atau transfer, penanganan *special passenger* dan ketertiban penumpang.

2. Prosedur *baggage handling* terdiri atas bagasi kabin, bagasi tercatat, bagasi khusus, keamanan bagasi dan bagasi yang mendapat penanganan yang salah (*mishandle baggage*)
3. Prosedur dari *cargo/mail handling* mencakup penerimaan kargo baik *general cargo* atau *special cargo*, penyimpanan dan persiapan kargo untuk pengiriman, transmisi data dan informasi untuk *load control*, penanganan penyimpangan kargo, perincian kargo, pengiriman kargo, kargo transit atau transfer.
4. Prosedur *aircraft handling* meliputi persiapan keberangkatan dan kedatangan pesawat, keamanan apron pada proses *aircraft handling*, pelayanan ketersediaan air bersih, pelayanan toilet, keamanan pada saat *fueling/defueling*, penanganan *loading/unloading* serta *aircraft towing*.

3.3 Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 18 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Standar pelayanan sebelum penerbangan {pre-flight} terdiri dari informasi penerbangan; pemesanan tiket (*reservation*); penerbitan tiket (*ticketing*); pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check-in*); proses boarding (*boarding*); dan penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan denied boarding passenger.

3.3.1 Informasi Penerbangan

Informasi penerbangan dapat disediakan melalui media publikasi yang meliputi informasi mengenai hal – hal sebagai berikut:

1. Kelompok Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Yang Bersangkutan;
2. Rute Dan Jadwal Penerbangan;
3. Tarif Yang Berlaku Pada Masing-Masing Rute;
4. Cara Reservasi Tiket;
5. Cara Pembayaran Tiket;
6. Cara Penerbitan Pas Masuk Pesawat (*Boarding Pass*)

7. Syarat Dan Ketentuan Yang Diberlakukan Oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal (*Conditions Of Carriage*).

3.3.2 Reservasi

Reservasi adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan calon penumpang untuk melakukan penerbangan. Standar pelayanan pemesanan tiket meliputi:

1. Media reservasi, dapat dilakukan melalui internet, telepon, aplikasi, kantor pusat badan usaha angkutan udara niaga berjadwal bersangkutan, kantor cabang atau agen penjualan tiket di luar bandar udara;
2. Contact person calon penumpang, dapat berupa nomor telepon atau email;
3. Prosedur perubahan tiket dapat meliputi perubahan jadwal penerbangan, koreksi nama, perubahan kelas penerbangan dan perubahan tarif sub-kelas ekonomi;
4. Pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*);
5. Masa berlaku tiket; dan
6. Batas waktu pembayaran tiket (*time limit*)

3.3.3 Ticketing

Ticketing adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket. Sedangkan tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian Angkutan Udara antara Penumpang dan pengangkut, dan hak Penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara. Standar pelayanan penerbitan tiket (*ticketing*) sekurang-kurangnya meliputi pembayaran tiket dan penerbitan tiket.

Pembayaran tiket dapat dilakukan antara lain melalui kartu debit, kartu kredit, tempat pembayaran tiket yang telah ditetapkan badan usaha angkutan udara, kantor penjualan badan usaha angkutan udara, niaga

berjadwal bersangkutan, agen penjualan tiket, beserta syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan oleh masing- masing badan usaha angkutan udara. Penerbitan tiket sendiri meliputi cara penerbitan tiket; dan kejelasan informasi tiket. Cara penerbitan tiket dapat dilakukan secara langsung di kantor penjualan tiket badan usaha angkutan udara niaga, agen penjualan tiket, melalui internet atau aplikasi.

3.3.4 Check-In

Check-In adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. Standar pelayanan tiket sebelum keberangkatan atau proses *Check -In* meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Petugas check-in, dalam pemberian layanan petugas harus ramah dan cepat tanggal (*responsif*) serta memberikan prioritas check-in terlebih dahulu kepada penumpang yang telah berada dalam antrian check-in, dan dengan kondisi 15 (lima belas) menit sebelum waktu tutup check-in counter.
2. Ketersediaan pelayanan check-in;
3. Batas waktu buka check-in counter selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan;
4. Batas waktu tutup check-in counter 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan;
5. Kesesuaian tanda pengenal yaitu pemeriksaan kesesuaian antara tanda identitas penumpang (KTP, SIM, Paspor, atau identitas diri yang sah yang masih berlaku) dengan keterangan yang tercantum di dalam tiket yang dilakukan oleh petugas check-in counter;
6. Pas masuk pesawat (*boarding pass*);
7. Ketentuan bagasi tercatat meliputi informasi berat, biaya tambahan untuk kelebihan berat bagasi tercatat, dan jenis barang yang dapat diangkut, penyerahan dan penempatan tanda

pengenal bagasi tercatat; informasi tanda pengenal bagasi tercatat;

8. Ketentuan bagasi kabin, berupa 1 (satu) koli dengan berat 7 (tujuh) kg, dimensi paling besar 58x46x23 cm yang disesuaikan dengan *headrack* dan satu tas barang pribadi untuk keperluan selama perjalanan;
9. Batas waktu lamanya proses pelayanan check-in paling lama 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per penumpang.

3.3.5 Boarding Gate

Boarding adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Standar pelayanan boarding meliputi:

1. pelayanan petugas boarding gate dengan memeriksa kesesuaian antara kartu identitas dan *boarding pass* penumpang;
2. batas waktu penutupan naik pesawat udara (boarding) paling lambat 10 menit sebelum jadwal penerbangan;
3. proses menuju ke pesawat dapat menggunakan garbarata yang tersedia atau menyediakan kendaraan bermotor roda empat atau lebih untuk *parking* pesawat di *remote parking* dengan jarak lebih dari 200 (dua ratus) meter dari terminal keberangkatan.

3.4 Kategori Penumpang

Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, Penumpang didefinisikan sebagai orang yang namanya tercantum dalam Tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Dalam proses penanganan penumpang terdapat beberapa kategori penumpang berkebutuhan khusus hal ini diatur dalam pasal 9 dan 10 PM 30 Tahun 2021. Kategori tersebut meliputi:

1. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan

kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak;

2. Lanjut usia yaitu seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas;
3. Anak-anak yang berusia 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun tanpa pendamping (*unaccompanied minor*);
4. Orang sakit yang membutuhkan fasilitas tambahan, termasuk namun tidak terbatas pada oksigen, kursi roda dan atau stretcher case;
5. Ibu hamil, wajib dipastikan penumpang tersebut memiliki surat rekomendasi dari dokter yang menyatakan diizinkan untuk diangkut melalui pesawat udara;
6. Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas) yang membutuhkan tempat duduk tambahan dapat dikenakan biaya atas tempat duduk yang dibutuhkan.

Dalam rangka kenyamanan dan optimalisasi pelayanan, berlaku ketentuan sebagai berikut:

1. Jumlah total Penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
2. Jumlah total Penumpang yang boleh membawa bayi (*infant*) adalah sebesar 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
3. Alat bantu berkebutuhan khusus harus memenuhi keamanan dan keselamatan penerbangan.

3.5 Standarisasi FOO

Flight Operation Officer (FOO) merupakan orang yang ditunjuk oleh perusahaan penerbangan sipil dalam melaksanakan tugas – tugas operasional suatu penerbangan. Tugas utama dari FOO 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. Area kerja dari FOO disebut Operations Control Centre (OCC). Dalam mengani persiapan suatu penerbangan FOO harus berkomunikasi dengan berbagai pihak meliputi pilot, pramugari, teknisi, air traffic controller, hingga staff ground handling. FOO memiliki peran penting dalam kelancaran suatu penerbangan sehingga, sebagai FOO harus mampu membuat keputusan yang bijak, menimbang segala resiko dan bertindak cepat tepat dalam segala situasi.

FOO bertanggung jawab menyiapkan dokumen yang dibutuhkan selama penerbangan berlangsung *flight document* yang diperlukan diantaranya *flight plan*, *Notam* terkait dan *Weather Report* untuk kemudian menyampaikannya kepada Pilot in Command beserta *remark – remark* yang ada. Secara lebih rinci seorang FOO harus mampu melaksanakan tugas dan mengembangkan kemampuan operasional meliputi membuat rute yang paling pendek, menentukan alternate yang tidak terlalu jauh dari tujuan, menentukan C of G yang tepat sehingga mengurangi konsumsi bahan bakar, memastikan ketepatan penerbangan On Time Performance (OTP) dan memastikan rencana operasi penerbangan bisa dijalankan secara aman. FOO juga harus mampu membuat suatu analisis cuaca secara operasional yang bisa diterima dan akurat, melakukan suatu pengarahan singkat kondisi cuaca yang berlaku di sekitar rute yang dilalui pesawat serta mampu menganalisis dan memutuskan *Notam* yang akan mempengaruhi penerbangan.

Untuk menjadi *Flight Operation Officer*, seseorang harus menjalani berbagai ujian dan pendidikan yang kurikulum nya ditentukan oleh Direktorat Kelaikan Udara dan Pengoperasian Pesawat Udara (DKUPPU) Departemen Perhubungan. Untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik, FOO harus memiliki Certificate of Proficiency (Lisensi) yang dikeluarkan oleh Unit Sertifikasi Kelaikan Udara (DSKU) dan diatur dalam Aviation Safety Regulation (CASR) 121. Untuk mempertahankan kemahirannya, pemegang lisensi FOO harus menjalani inspeksi terjadwal dan kemahiran, sosialisasi rute penerbangan, hazmat, keselamatan penerbangan, pemeriksaan kesehatan, dan pengelolaan sumber daya pengiriman setiap 12 bulan.

Pilot in Command dan *Flight Operation Officer* saling berkoordinasi dan bertanggung jawab atas keamanan dan persiapan operasional penerbangan. Berikut secara rinci tugas dan tanggung jawab *Flight Operation Officer*:

1. Mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan serta mempersiapkan rencana penerbangan, laporan dan dokumentasi termasuk informasi mengenai rute yang akan diambil, ketinggian, tempat pendaratan alternatif, laporan cuaca dan perkiraan cuaca selama penerbangan, kondisi bandara, fasilitas navigasi dan hal-hal lain yang relevan.
2. Menyediakan laporan bagi kru, cockpit, dokumentasi pengarahan dan informasi sebelum dan selama penerbangan.
3. Menginformasikan kru pada setiap perubahan, kondisi meteorologi dan hal-hal lain yang mempengaruhi keselamatan penerbangan.
4. Memberi informasi terbaru terhadap perubahan cuaca dan merekomendasikan rencana penerbangan alternatif lengkap dengan ketinggian, ketersediaan bahan bakar dan tempat pendaratan alternatif.
5. Ikut menandatangani dokumen keterlambatan atau membatalkan penerbangan jika kondisi tidak aman dan mengancam penerbangan.
6. Melakukan monitoring, memantau kondisi cuaca, laporan posisi pesawat dan grafik navigasi aeronautika sebagai bahan evaluasi.
7. Menyimpan catatan atau dokumen perjalanan termasuk berat kargo, estimasi waktu penerbangan, crew cabin dan kondisi pesawat.
8. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan departemen lain seperti departemen pemeliharaan instalasi pesawat dan jadwal penerbangan, juga pihak terkait di bandara.
9. Merespon situasi darurat mengkoordinasikan kegiatan, menjalankan tugas sesuai prosedur, memberikan informasi kepada crew dan memberitahukan pihak berwenang jika terjadi sesuatu diluar prosedur.

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup *On the Job Training* (OJT)

Terdapat 3 unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) penulis selama kurang lebih 3 bulan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Ketiga unit tersebut berkaitan dengan program studi yang sedang ditempuh yaitu Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Unit – unit yang dimaksud meliputi Pasasi (*Ground Handling*) meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate* serta unit kerja *Flight Operation Officer* (FOO). Berikut gambaran umum seputar unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

4.1.1 Pasasi atau *Ground Handling*

Pasasi adalah sebutan lain dari profesi *Ground Handling*. Pasasi merupakan profesi untuk karyawan maskapai penerbangan yang bertugas di darat, dimana pelayanan difokuskan pada *passenger handling post pre* dan *post flight*. Karyawan tersebut tidak ikut dalam penerbangan layaknya pilot ataupun pramugari. Pasasi memiliki beberapa tempat bagian kerja diantaranya *Check-in Counter* dan *Boarding Gate*:

1. *Check-in Counter*

Pada proses penanganan penumpang di *Check-in Counter*, Citilink berkerja sama dengan *passenger handling* pihak ketiga yaitu Garuda Indonesia untuk membantu selama proses berlangsung. Dari pihak Citilink sendiri terdapat CSA (*Customer Services Assistance*) yang bertugas membantu dan memonitoring proses check in.



Gambar 4. 1 Proses *Check in* dan *Baggage Drop*
(sumber: dokumentasi penulis)

Pada proses di bagian ini, bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk didalam pesawat, permintaan khusus penumpang (Kursi Roda, Spesial Meal, dsb) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat kedalam gerobak yg nantinya akan dimasukkan kedalam *compartement* pesawat (*Loading Bagasi*). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 20 Kg.

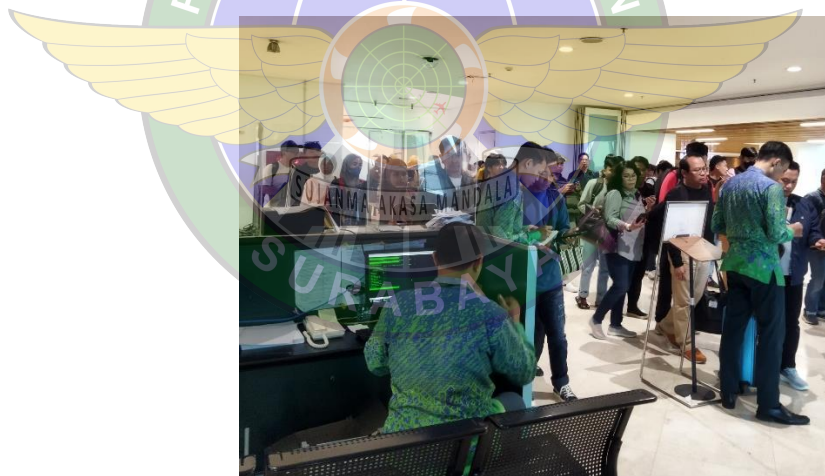
Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free baggage*, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand 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*).

2. *Boarding Gate*

Pada departemen ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau 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 *profiling* penumpang dan mematikan identitas yang tertera sama serta meminimalisir menghindari adanya penumpang tanpa tiket atau salah tiket.



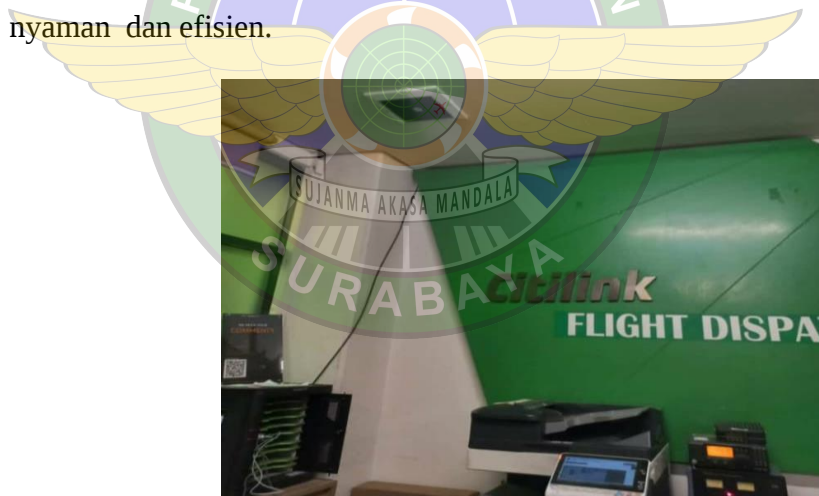
Gambar 4. 2 Proses *Profiling* di Gate sebelum *Boarding*
(sumber: dokumentasi penulis)

Setelah proses *profiling* selesai dilakukan petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah atau mencatat *sequence* dari *boarding pass* untuk kemudian diinput ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan

untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui serta memonitor jumlah penumpang dalam penerbangan tersebut. 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.

4.1.2 *Flight Operation Officer*

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.



Gambar 4. 3 Kantor *Flight Dispatch* Citilink Indonesia
(sumber: dokumentasi penulis)

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* adalah membantu PIC dalam mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang dibutuhkan dalam suatu penerbangan meliputi *weather*, *flight plan* dan NOTAM terkait. FOO juga berperan dalam mengajukan slot penerbangan apabila terjadi *early/delay time* suatu penerbangan. Dalam melaksanakan On

the job Training, Hal – hal yang dapat diamati meliputi bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, berkoordinasi dengan PIC dan berbagai departemen dalam mempersiapkan suatu penerbangan dan memantau pergerakan pesawat serta waktu yang dibutuhkan.

4.2 Jadwal Pelaksanaan

On the Job Training (OJT) dilaksanakan dari tanggal 22 April – 22 Juli 2024. Jadwal OJT dibagi menjadi 3 jam kerja yaitu shift pagi, shift siang dan *office hours* dimana jumlah taruna yang masuk pada setiap shift nya tergantung dari kebutuhan unit terkait. Adapun jadwal *On the Job Training* sebagai berikut:

Citilink 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 C	S C	P GATE	OH GATE	S GATE	P C	OH C	S C	S C	P GATE	P GATE	S GATE	S FLOPS	S GATE	OH C	OH C	P FLOPS	P GATE								
2	FIKRI AMAL	OJT	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	OH C	OH C	P FLOPS	S FLOPS								
3	DEVIN DEWANTO	OJT	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	OH C	OH C	P FLOPS	S FLOPS								
4	DONNY ASYARI	OJT	P C	OH C	S C	OFF	P GATE	S C	S C	S C	S C	S C	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OH C	OH C	P GATE								
5	ISLA NUR	OJT	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	OH C	OH C	P FLOPS	S FLOPS								
6	RATNA NINGSIH	OJT	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	OFF	OFF	P FLOPS	P C	S C	S C	OH C	OH C	P C								
7	STEFFANY IUNITA	OJT	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	P GATE	S GATE	P GATE	S GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S GATE	P GATE								
8	HARIS KRISTANTO	OJT	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S C	OH C	OH C	OH C	P C	P C	P C	S C								
9	SILVIA SRI	OJT	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH GATE	S GATE	OFF	OFF	P GATE	P FLOPS	S GATE	S FLOPS	S FLOPS	S FLOPS	OFF	OFF								
10	ZELLYN SAFARA	OJT	OFF	P C	P C	S C	S C	S C	OFF	OFF	OFF	P C	OH C	S C	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE									

Citilink

ROSTER OJT (SUB Station)
EFF. 1 JULY 2024

NO	NAME	POSITION	MON 1	TUE 2	WED 3	THU 4	FRI 5	SAT 6	SUN 7	MON 8	TUE 9	WED 10	THU 11	FRI 12	SAT 13	SUN 14	MON 15	TUE 16	WED 17	THU 18	FRI 19	SAT 20	SUN 21	MON 22	TUE 23	WED 24	THU 25
1	VENORA LISMA	OJT	OH C	S FLOPS	OFF	P GATE	P C	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P C	OH C	S FLOPS	P GATE	P GATE	S GATE	S C	OFF	OFF	P C	OH FLOPS	S FLOPS	OFF			
2	FIKRI AMAL	OJT	S FLOPS	P GATE	P C	S FLOPS	S C	OFF	OFF	P C	OH C	S GATE	OFF	P C	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH C	S GATE	OFF				
3	DEVIN DEWANTO	OJT	P GATE	P C	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH C	S GATE	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S C	OFF	OFF	P FLOPS	OH C	S GATE	OFF					
4	DONNY ASYARI	OJT	P C	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P C	OH C	S FLOPS	OFF	P GATE	P C	S GATE	OFF	P FLOPS	OH C	S GATE	OFF	P FLOPS	P C	S GATE	OFF				
5	ISLA NUR	OJT	P GATE	OH C	S C	OFF	OFF	P C	OH C	S GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	P GATE	OH C	S FLOPS	OFF	P C	P GATE	S FLOPS	P C	OFF					
6	RATNA NINGSIH	OJT	S C	OFF	OFF	P FLOPS	OH FLOPS	S C	OFF	P C	P GATE	S GATE	S C	OFF	P GATE	P GATE	S GATE	S GATE	OFF	P FLOPS	S FLOPS	OFF					
7	STEFFANY IUNITA	OJT	S FLOPS	OFF	P C	P GATE	S GATE	S C	OFF	OFF	P FLOPS	OH C	S GATE	OFF	P FLOPS	P C	S GATE	S C	OFF	P C	OH FLOPS	S GATE	OFF				
8	HARIS KRISTANTO	OJT	OFF	OFF	P FLOPS	OH C	S GATE	OFF	OFF	P C	P FLOPS	S GATE	S C	OFF	OFF	P FLOPS	S GATE	S C	OFF	OFF	P GATE	OH C					
9	SILVIA SRI	OJT	P FLOPS	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S C	S C	OFF	OFF	P FLOPS	OH GATE	S C	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S C	OFF	OFF					
10	ZELLYN SAFARA	OJT	OFF	OFF	OFF	P GATE	OH C	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S C	OFF	OFF	P FLOPS	OH C	S FLOPS	OFF	P C	P GATE	S GATE	S FLOPS	OFF			

NOTE:

Pagi

OH

Siang

P

OH

S

05.00 – 13.00

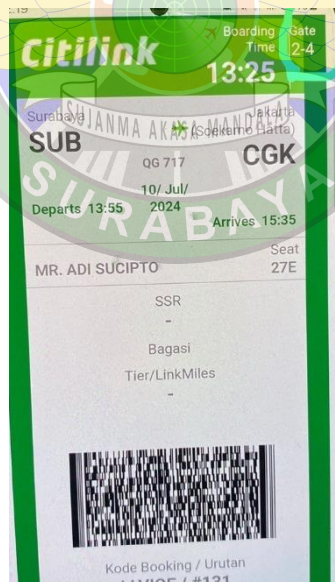
08.00 – 17.00

13.00 – 21.00

Gambar 4. 4 Jadwal Shift OJT di Citilink Indonesia Station Surabaya (sumber: penulis)

4.3 Analisis Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training*, penulis menemukan beberapa permasalahan yang perlu kiranya untuk lebih diperhatikan dan dievaluasi demi mewujudkan kelancaran dan keefisienan operasional maskapai. Adapun salah satu permasalahan yang ada yaitu tentang penentuan ruang tunggu. Sebelum masuk ke tahap ruang tunggu, penumpang harus melewati tahap awal yaitu check-in. Check-in merupakan proses paling awal dari penumpang ketika akan berangkat menggunakan pesawat udara. Pada saat penumpang melakukan check-in, baik itu check-in online, check-in di counter, dan self check-in, maka penumpang akan mendapatkan boardingpass atau tiket yang akan digunakan sebagai bukti untuk masuk ke pesawat. Tampilan Boarding pass yang ada menunjukkan beberapa informasi tentang penerbangan penumpang, mulai dari jadwal boarding, tempat duduk di pesawat, dan ruang tunggu. Tampilan ruang tunggu yang ada di boardingpass yaitu mulai dari ruang tunggu 2-4. Informasi ini kurang efisien yang mengakibatkan penumpang bingung harus memilih ruang tunggu berapa.



Gambar 4. 5 Contoh Boarding Pass Penumpang
(sumber: dokumentasi penulis)

Tujuan dibuatnya ruang tunggu 2-4 karena biasanya pesawat citilink parkir di area yang dekat dengan ruang tunggu tsb. Permasalahan muncul ketika penumpang akan memasuki ruang tunggu setelah melakukan proses check-in.

Banyak penumpang yang bingung harus menunggu di ruang tunggu yang mana. Tidak semua penumpang paham akan semua proses yang ada, bahkan kebanyakan dari penumpang masih pertama kali naik pesawat. Tentunya hal seperti ini membikin penumpang menjadi bingung dan dikhawatirkan penumpang tsb ketinggalan pesawat.

Ketika penumpang sudah memilih ruang tunggu diantara 2-4, maka penumpang akan fokus terhadap petugas yang berjaga di ruang tunggu tsb. Semisalnya penumpang tsb tujuan Jakarta, dan dia duduk di ruang tunggu 2, ternyata untuk tujuan Jakarta itu ternyata di ruang tunggu 4, ini menjadi masalah ketika penumpang tsb tidak notice terhadap pengumuman yang ada dan tidak bertanya terhadap petugas yang ada.

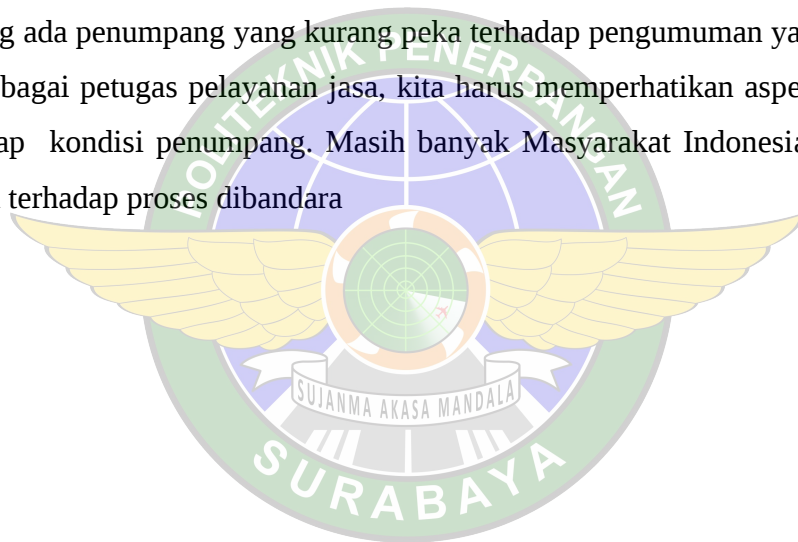
Tentunya ini banyak keluhan dari penumpang ketika saat proses boarding dan hendak masuk ke pesawat. Ketika penumpang sudah duduk dan memilih di ruang tunggu X (perumpamaan), tetapi ruang tunggu yang digunakan untuk tujuan penumpang tsb berada di ruang tunggu yang lain. Ketika saat proses boarding, ada beberapa penumpang yang keliru dan bahkan hampir ketinggalan pesawat karena tidak ada kepastian ruang tunggu buat pesawat yang akan digunakan. Kejadian ini juga berpotensi miss-boarding yang mengakibatkan penumpang salah masuk pesawat.

4.4 Penyelesaian Permasalahan

Berdasarkan analisis masalah yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis rumuskan penyelesaian untuk digunakan sebagai evaluasi bagi maskapai Citilink. Ketika penumpang melakukan proses check-in, seharusnya di boarding pass yang diterima hanya membuat satu ruang tunggu yang pasti dan itu memang tempat yang bakal digunakan untuk pesawat yang akan digunakan. Dengan memberi satu ruang tunggu, maka penumpang akan focus terhadap tiket yang mereka terima, karena masih banyak penumpang yang kurang literasi dan tidak mau tau, hanya berpedoman terhadap tiket yang dimiliki. Sistem web check-in, boarding pass fisik lebih baik menunjukkan hanya satu ruang tunggu saja, agar penumpang yang belum paham dapat terarahkan dengan baik. Sekiranya lokasi parkir pesawat jauh dari plotting gate yang sudah ditentukan di awal, penumpang

bisa dibawa menggunakan bis untuk diantar ke pesawat udara. Ini dilakukan untuk pelayanan kepada penumpang, kalau ini terus dibiarkan takutnya ada penumpang yang tidak paham sama sekali dan orang yang kurang mampu ketinggalan pesawat. Kita tau semua bahwa tiket pesawat cukup mahal. Jadi sebisa mungkin meminimalisir terjadinya kesalahan dan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap penumpang.

Ruang tunggu memang belum pasti terhadap posisi parkir pesawat. Tetapi dengan manajemen yang baik, kasus ini bisa segera diselesaikan. Mungkin Sebagian orang menganggap hal ini sepele, tetapi jika sudah terjadi ada penumpang yang ketinggalan pesawat, maka ini berakibat fatal bagi penumpang. Kadang ada penumpang yang kurang peka terhadap pengumuman yang ada, tetapi kita sebagai petugas pelayanan jasa, kita harus memperhatikan aspek aspek kecil terhadap kondisi penumpang. Masih banyak Masyarakat Indonesia yang belum paham terhadap proses di bandara



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Penulis masih menemukan permasalahan pada penumpang ketika harus memilih ruang tunggu yang ada. Penentuan ruang tunggu yang ada di boarding pass dinilai kurang efektif dan efisien karena dapat membuat penumpang bingung, tidak sedikit dari penumpang yang keliru terhadap penentuan ruang tunggu yang ada.

Ruang tunggu yang tertera pada boarding pass yaitu ruang tunggu 2-4. Informasi ini membuat penumpang bingung, banyak yang bertanya seperti *“ini ruang tunggu 24 dimana ya?”*, *“dimana ruang tunggu saya?, apakah di 2, 3 atau 4?”*, *“kenapa ruang tunggunya ada 3”*, *“sekiranya saya duduk diruang tunggu 2, tetapi yang dipakai ruang tunggu 4 gimana? Saya harus jalan lagi? Saya hamil jadi susah buat jalan”*. Dari banyaknya pertanyaan penumpang terkait ruang tunggu mereka, dari sini dapat diketahui bahwa kebanyakan penumpang masih bingung terhadap ruang tunggu yang ada. Sebagai petugas pelayanan jasa, kita harus memperhatikan sekecil apapun permasalahan terhadap penumpang.

Mengacu pada permasalahan yang ditemukan, penulis merumuskan solusi penyelesaian masalah yaitu pada permasalahan yang telah di paparkan di atas. Seharusnya pada boarding pass pada penumpang hanya menginformasikan 1 tempat ruang tunggu saja agar penumpang fokus terhadap ruang tunggu tsb. Ketika ruang tunggu yang tercantum yaitu 2-4, maka ini bisa membuat penumpang bingung harus memilih dan bahkan banyak yang tidak menemukan ruang tunggu 2-4 itu, karena mereka mengira ruang tunggu 2-4 itu adalah satu tempat yang bertuliskan “2-4”. Mungkin bagi airline ini memudahkan petugas untuk menyesuaikan dengan lokasi parkir pesawat, karena posisi parkir pesawat bisa berubah setiap saat tergantung dengan kondisi parkingstand dan traffic yang ada. Namun jika

posisi pesawat jauh dari ruang tunggu yang sudah ditentukan di awal, petugas bisa membawa penumpang menggunakan bis yang ada. Ini dapat membantu penumpang yang lansia atau penumpang yang tidak paham sama sekali. Karena Masyarakat kita masih tergolong kurangnya literasi dan kepekan terhadap lingkungan sekitar, jadi informasi yang sudah kita berikan selama di bandara, masih ada yang tidak notice terhadap informasi tsb.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna Manajemen Transportasi Udara di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada unit Pasasi (*Ground Handling*) meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate* serta unit kerja *Flight Operation Officer* (FOO). Dimana Taruna mendapatkan pengalaman terjun secara langsung untuk belajar dan memahami tupoksi kerja pada setiap unit. Dengan pelaksanaan kegiatan selama 3 bulan penulis mendapat banyak ilmu bermanfaat yang sebelumnya belum di selama proses pembelajaran di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* (OJT) juga memberikan gambaran mengenai dinamika di dunia kerja serta mengembangkan *soft skill* Taruna secara tidak langsung.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab IV

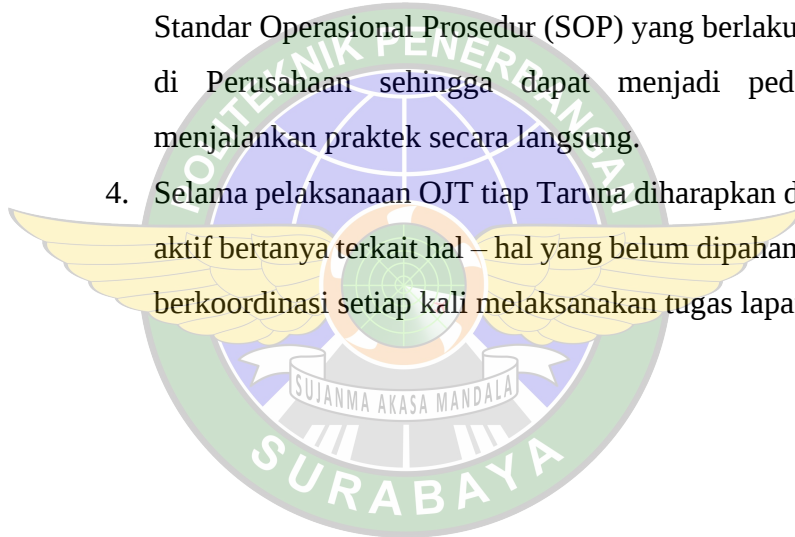
Besar harapan penulis dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberikan informasi mengenai permasalahan – permasalahan yang ada baik dari segi pelayanan maupun operasional PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda. Diharapkan dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan PT Citilink Indonesia untuk menjadi maskapai LCC pilihan bagi penumpang.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Untuk menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ke depannya beberapa hal yang dapat disampaikan oleh penulis secara khususnya ditunjukkan kepada Program Studi Manajemen

Transportasi Udara dan umumnya kepada Politeknik Penerbangan Surabaya.

1. Pembekalan ilmu yang lebih maksimal untuk mempersiapkan Taruna dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) sesuai dengan unit yang akan menjadi tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Waktu dalam pelaksanaan OJT yang diharapkan dapat lebih dari 3 bulan, mengingat unit pelaksanaan OJT yang lebih dari satu dan pengoptimalan dalam praktek di lapangan.
3. Dalam pelaksanaan OJT penting bagi Taruna untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di setiap unit di Perusahaan sehingga dapat menjadi pedoman dalam menjalankan praktek secara langsung.
4. Selama pelaksanaan OJT tiap Taruna diharapkan dapat berperan aktif bertanya terkait hal – hal yang belum dipahami, serta selalu berkoordinasi setiap kali melaksanakan tugas lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Andromeda, R., & Rahimudin, R. (2024). Analisis Penanganan Bagasi Outgoing oleh Petugas PT Gapura Angkasa pada Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 17. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2625>
- Firdaus, A. M., & Purnama, Y. (2023). Analysis of the Feasibility of Ground Support Equipment (GSE) Relationship Analysis of PT. Gapura Angkasa on the Performance of Ground Support Operators at Bandung's Husein Sastranegara International Airport. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i1.2440>
- Kementerian Perhubungan. (2015). PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. *Kementerian Perhubungan*, 1–20.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. 1–61.
- Pemerintahan Pusat, R. I. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. *Indonesia, Pemerintah Pusat*, 1, 267.
- Prayitno, H., Ekohariadi, Cholik, M., Supardam, D., & Wibisono, W. D. (2023). The Relationship Between On the Job Training Flight Operation Officer and Job Readiness. *International Journal of Science and Society*, 5(3), 218–227. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v5i3.740>
- Revandha, A. C., & Syaputra, A. (2024). Pengaruh Kinerja Petugas Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Pelita Air PT . Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. 4, 1–7.
- Thaib, I., & Maulana, A. (2022). *Service-profit Chain Model : Citilink Indonesia*. 222, 190–193.
- Warnanti, A. (2018). Strategi Bersaing Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia.

SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic ..., 1(1), 11–20.

<http://www.ojspustek.org/index.php/SJR/article/view/98%0Ahttps://www.ojspustek.org/index.php/SJR/article/download/98/94>

Windariyati, D., Widagdo, D., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). Analysis of the Role of Ground Handling Units in Handling Dangerous Goods at Citilink Airlines Juanda International Airport Surabaya. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, 1(2), 127–132. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjmr>

Zainuddin, I., & Madjid, A. (2024). *Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani Spesial Passenger (Wheelchair) di PT Garuda Angkasa Bandar Udara*. 3, 1–17.



Lampiran A. Regulasi

A. 1 Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009





MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 89 TAHUN 2015

TENTANG

PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN
(DELAY MANAGEMENT) PADA BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA
NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan memberikan perlindungan serta pelayanan penumpang angkutan udara niaga berjadwal, perlu diatur Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

A. 3 PM 35 Tahun 2021



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.582, 2021

KEMENHUB. Penyelenggaraan Angkutan Udara.
Pencabutan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 35 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 58 Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan, perlu mengatur mengenai Penyelenggaraan Angkutan Udara;
- b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Kesepuluh atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 30 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu mengatur Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;

b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

Lampiran B. Dokumentasi Kegiatan OJT

