

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



Disusun Oleh:

IQBAL LAZUARDI WIBOWO
NIT. 30621056

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

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



Disusun Oleh:

IQBAL LAZUARDI WIBOWO
NIT. 30621056

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

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Oleh:
IQBAL LAZUARDI WIBOWO
NIT. 30621056

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

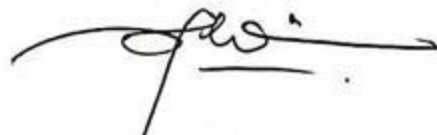
Disetujui Oleh:

Supervisor dan SQC Citilink Station
Kualanamu Medan

Dosen Pembimbing



ANITA NUR PRATIWI, A.Md
NIK. 303300



ARNAZ OLIEVE, A.Md, SE
NIP. 19880309 201012 2 005

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024 di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan dan menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan sangat baik dan lancar sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan pada program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan, antara lain taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus Politeknik Penerbangan Surabaya dan dapat diimplementasikan di dunia kerja, mampu menerapkan materi melalui praktek yang sesungguhnya, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan yang hanya bisa didapatkan dalam pengalaman saat praktek langsung.

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dan proses penyusunan Laporan *On the Job Training* ini penulis banyak menerima dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, baik moril maupun materil, serta motivasi sehingga dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT).
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
4. Bapak Yusrizal, selaku Station Manager PT. Citilink Indonesia di Bandara Kualanamu Medan.

5. Ibu Anita Nur Pratiwi, A.Md., selaku Supervisi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu.
6. Ibu Arnaz Olieve, A.Md, SE., selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT).
7. Seluruh crew dan staff di unit Pasasi, FOO, dan Ground Handling PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu Medan sebagai lokasi *On the Job Training* (OJT) yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini.
8. Keluarga besar Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
9. Kepada rekan-rekan satu tim yang saling mendukung, berbagi, suka dan duka selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi karya yang lebih baik dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat.

Medan, 18 Juni 2024



Iqbal Lazuardi W

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan.....	3
1.3 Tujuan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
1.3.1 Bagi Kampus	3
1.3.2 Bagi Taruna	4
1.4 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	5
1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	5
1.5.1 Tempat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	5
1.5.2 Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	5
 BAB 2 PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	 6
2.1 Sejarah Bandar Udara Kualanamu Medan	6
2.2 Makapai Penerbangan	8
2.3 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia	8
2.4 Data Umum	10
2.4.1 Profil PT. Citilink Indonesia.....	10
2.4.2 Makna Logo Perusahaan	11
2.4.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia	12
2.4.4 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	12
2.4.5 Kegiatan dan Bidang Usaha	14
2.4.6 Armada dan Wilayah Operasional PT. Citilink Indonesia.....	15
2.5 Struktur Organisasi.....	15
2.5.1 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	15
2.5.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu Medan.....	16
 BAB 3 PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	 18
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	18
3.2 Jadwal dan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	18
3.3 Unit Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	19
3.3.1 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO).....	19
3.3.2 Pasasi.....	21
3.3.3 <i>Customer Services</i>	22
3.3.4 <i>Ground Handling</i>	23

3.4 Analisis Permasalahan.....	24
3.4.1 Permasalahan.....	24
3.4.2 Penyelesaian Masalah	24
BAB 4 PENUTUP	26
4.1 Kesimpulan	26
4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3	26
4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT	26
4.2 Saran.....	26
4.2.1 Saran Terhadap Bab 3.....	26
4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandara Kualanamu Medan	6
Gambar 2.2 Maskapai Citilink	8
Gambar 2.3 Logo PT. Citilink Indonesia	11
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia.....	16
Gambar 3.1 Jadwal On the Job Training (OJT)	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia	10
Tabel 2.2 Jenis Pesawat Maskapai Citilink	15
Tabel 2.3 Jajaran Direksi PT. Citilink Indonesia.....	16
Tabel 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu	17
Tabel 3.1 Duty Time.....	18



BAB 1

PENDAHULUAN

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

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

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pendidikan profesional diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan/ atau pelatihan yang memiliki tugas utama mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar yang profesional untuk mendukung tercapainya 3S+1C yaitu *safety, security, service, and compliance*.

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

Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT) dimana pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum pada tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri sesuai bidang terkait. Dengan adanya praktek kerja lapangan, nantinya diharapkan para calon tenaga di bidang manajemen transportasi udara ini, dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mengembangkan daya pikir dan melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On the Job Training* dengan menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian layanan transportasi udara. *On the Job Training* dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu Bandar Udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia (SDM) yang terampil cakap dan ahli sesuai persyaratan yang berlaku. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dikelas dan praktek di laboratorium serta mengaplikasikan teori yang didapat di kelas di dalam kegiatan *On the Job Training*.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan konsumen pengguna jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan non komersil. Penerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunanya. Jaminan keselamatan penerbangan merupakan faktor utama yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Dalam hal tersebut pemerintah berperan untuk melakukan sertifikasi pesawat dan mengembangkan infrastruktur transportasi udara. Maka perlu adanya suatu upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktifitas serta etos kerja yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada.

Melalui OJT tersebut diharapkan para peserta didik dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori, selain itu para peserta didik dapat menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On the Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai manajer yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga pada saat bekerja taruna diharapkan dapat menerapkan pengalaman pada instansi.

1.2 Dasar Pelaksanaan

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

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
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 Republic Indonesia 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 99 tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.3 Tujuan Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

1.3.1 Bagi Kampus

Tujuan dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 semester 6 adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional;
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggaraan pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
4. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan laporan *On the Job Training* (OJT);
5. Untuk melatih kerjasama taruna dengan personil lain, maupun pada unit-unit yang lain. Sehingga tercipta suasana *teamwork* serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

1.3.2 Bagi Taruna

Adapun rincian dari tujuan untuk taruna dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu syarat Pendidikan yang ditempuh di Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu perusahaan yaitu di PT. Citilink Indonesia di Station Kualanamu Medan.
3. Agar taruna memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh Manajemen Transportasi Udara di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut. Mendapatkan pengalaman yang tidak didapat pada saat di bangku kuliah.
4. Melatih kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar serta memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing.

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

Adapun manfaat dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT).
2. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
4. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dan fasilitas yang digunakan oleh para staff dan crew PT. Citilink dalam menangani pesawat sebelum dan setelah *on board*.
5. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

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

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

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) dilakukan di PT. Citilink Indonesia Station Kulanamu Medan.

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

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

BAB 2

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Bandar Udara Kualanamu Medan



Gambar 2.1 Bandara Kualanamu Medan

Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah bandar udara yang terletak di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. Bandara ini terletak 39 km dari kota Medan. Bandar udara ini adalah bandar udara terbesar kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Internasional SoekarnoHatta. Lokasi bandar udara ini dulunya bekas areal perkebunan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang terletak di Kecamatan Beringin, Deli Serdang, Sumatera Utara. Titik koordinat referensi Bandar Udara Internasional Kualanamu 030 38'32"N 0980 53'07"E.

Pembangunan bandar udara ini dilakukan untuk menggantikan Bandar Udara Internasional Polonia yang sudah berusia 85 tahun. Bandara Kualanamu diharapkan dapat menjadi “Main Hub” yaitu pangkalan transit internasional untuk kawasan Sumatera dan sekitarnya.

Selain itu, adanya kebijakan untuk melakukan pembangunan Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah karena keberadaan Bandar Udara Internasional Polonia di tengah kota Medan yang mengalami keterbatasan Operasional dan sulit untuk dapat dikembangkan serta kondisi fasilitas yang tersedia di Bandar Udara Internasional Polonia sudah tidak mampu lagi menampung kebutuhan pelayanan angkutan udara yang cenderung terus meningkat.

Pemindahan Bandar Udara Polonia ke Bandar Udara Internasional Kualanamu telah direncanakan sejak tahun 1992. Dalam kunjungan kerja ke medan oleh menteri perhubungan saat itu, Azwar Anas, berkata bahwa demi keselamatan penerbangan, bandar udara akan dipindah keluar kota. Persiapan pembangunan diawali 1 Agustus 1997. Namun krisis moneter yang dimulai pada tahun yang sama dan kemudian rencana pembangunan di tunda. Sejak saat itu kabar mengenai pembangunan Bandar Udara Internasional Kualanamu jarang terdengar lagi, hingga kecelakaan pesawat mandala airlines terjadi pada tanggal 5 September 2005. Kecelakaan ini menewaskan Gubernur Sumatera utara Tengku Rizal Nurdin dan juga menyebabkan beberapa warga yang tinggal di sekitar bandar udara tewas akibat letak bandar udara yang terlalu dekat dengan pemukiman. Selain itu kapasitas Bandar Udara Internasional Polonia yang telah melebihi batas menjadi salah satu faktor kendalanya.

Pada tanggal 1 November 2011, Bandar Udara Internasional Kualanamu telah 70% selesai dan direncanakan selesai 100% pada tahun 2012 yang termasuk jalan raya non-tol. Jalur kereta api, dan jalan raya tol yang akan dibangun setelahnya. Pada tanggal 10 Januari 2013, Bandar Udara Internasional Kualanamu melakukan percobaan sistem navigasi dan teknis. Bandar Udara Internasional Kualanamu ini dibuka pada tanggal 25 Juli 2013. Dan pada tanggal 27 Maret 2014 Bandar Udara Internasional Kualanamu diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yudoyono. Bandar Udara Internasional Kualanamu diperkirakan mampu menampung 25 juta orang pertahun. Luas terminal penumpang yang akan dibangun sekitar 6.5 hektar dengan fasilitas area komersial seluas 3.5 hektar dan fasilitas kargo 1.3 hektar. Bandar Udara Internasional Kualanamu memiliki panjang landasan 3750 meter dan lebar 60 meter (runway 05/23) yang mampu untuk didarati pesawat kategori heavy seperti Boeing B747 dan Airbus A380.

2.2 Makapai Penerbangan

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

Menurut R.S Damardjati (2001:06), perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non-schedule service*).

Sedangkan menurut F. X. Widadi, A. Suwarno (2001:07) berpendapat bahwa, perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

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

2.3 Sejarah Singkat PT. Citilink Indonesia



Gambar 2.2 Maskapai Citilink

PT Citilink Indonesia, disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur dengan pengesahan 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.

PT Citilink Indonesia merupakan entitas anak dari sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum pendiriannya di tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan terlebih dahulu oleh Garuda Indonesia dalam naungan Strategic Business Unit (SBU). Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya izin usaha penerbangan SIUAU/ NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV”, dan call sign “Supergreen”. Di bawah naungan Garuda Indonesia Group, PT Citilink Indonesia tampil sebagaimaskapai penerbangan berbiaya rendah atau biasa disebut Low Cost Carrier yang melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, Citilink telah melayani lebih dari 330 frekuensi penerbangan harian dengan 97 rute ke 49 kota. Maskapai Citilink selain melayani penerbangan domestik hampir keseluruhan kota di Indonesia juga Melayani Penerbangan Internasional seperti Penang, Arab Sudi dan Dili.

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.

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

2.4 Data Umum

2.4.1 Profil PT. Citilink Indonesia

Berikut merupakan data umum dari Unit Penyelenggara PT. Citilink Indonesia:

Tabel 2.1 Data Umum PT. Citilink Indonesia

Nama Perusahaan	PT. Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi	1. Beroperasi sejak 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046. 2. Pada tanggal 30 Juli 2012, mendapatkan IATA flight code "QG"
Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat di hadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (low cost), serta

	optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki. Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia.
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	www.citilink.co.id

2.4.2 Makna Logo Perusahaan



Gambar 2.3 Logo PT. Citilink Indonesia

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

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.

2.4.3 Visi dan Misi PT. Citilink Indonesia

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

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

2.4.4 Nilai dan Budaya Perusahaan

a. Nilai Perusahaan BUMN secara umum:

1. AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan dengan diwujudkan dengan perilaku seperti memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. KOMPETEN

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

3. HARMONIS

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

4. LOYAL

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

5. ADAPTIF

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

6. KOLABORASI

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

b. Nilai Perusahaan Citilink:

1. *SIMPLE*

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

2. *PROMPT*

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

3. *POLITE*

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

2.4.5 Kegiatan dan Bidang Usaha

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

a. Kegiatan Usaha Utama

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

b. Kegiatan Usaha Penunjang

Kegiatan usaha lainnya dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya Citilink. Kegiatan usaha Citilink terdiri dari 3 (tiga) lini usahautama, 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.

2.4.6 Armada dan Wilayah Operasional PT. Citilink Indonesia

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem control fly-by-wire digital, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

Total armada pesawat pada 31 Desember 2021 tercatat sebanyak 67 unit pesawat dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2 Jenis Pesawat Maskapai Citilink

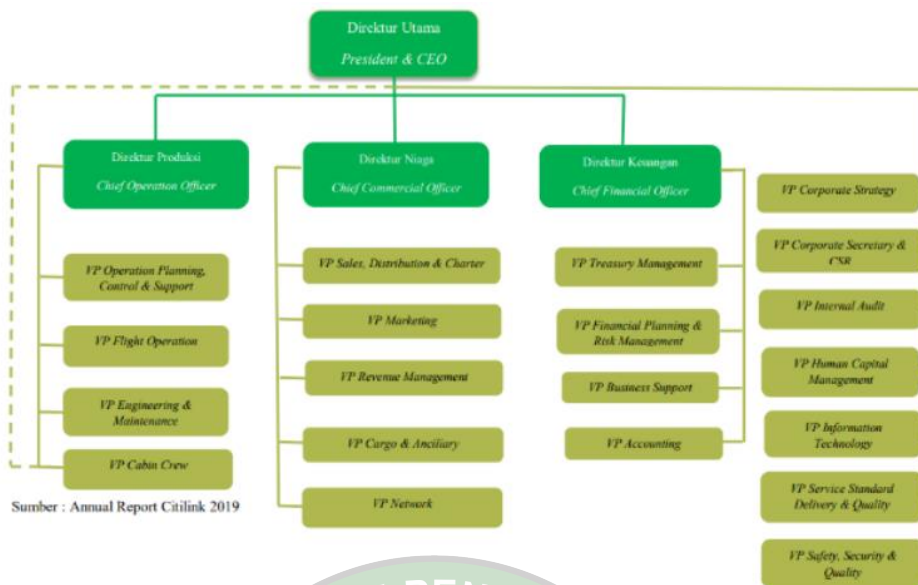
No.	Pesawat	Beroperasi
1.	A330-900 NEO	2 Unit
2.	A320XLR 200 NEO	50 Unit
3.	ATR 72-600	7 Unit
4.	Freighter B737-50	2 Unit
5.	Boeing 737 – 500	2 Unit
6.	Boeing 737 – 300	1 Unit
Total		63 Unit

Sumber: Annual Report

2.5 Struktur Organisasi

2.5.1 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Struktur organisasi PT. Citilink Indonesia dapat dilihat pada gambar.



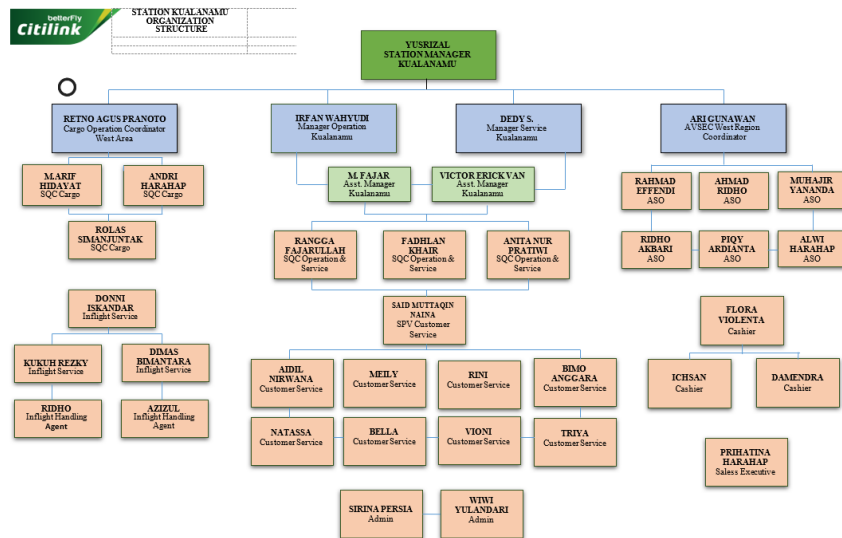
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia

Tabel 2.3 Jajaran Direksi PT. Citilink Indonesia

Direktur Utama	Dewa Kadek Rai
Direkturan Human Capital	Arief Adhi Sanjaya
Direktur Niaga dan Kargo	Ichwan F. Agus
Direktur Operasi	Eric Ferdinand Sofyal
Direktur Teknik	Jaka Ari Triyoga
Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko	Pandu Fajar Wisudha

2.5.2 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu Medan

Bandar Udara Kualanamu Medan merupakan salah satu bandara kelas A dan menjadi bandara Hub di Indonesia. Berikut struktur organisasi PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu Medan:



Tabel 2.4 Struktur Organisasi PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu



BAB 3

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) Taruna D III Manajemen Transportasi Udara MTU VIII B Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di satu maskapai yaitu PT. Citilink Indonesia dengan beberapa tempat kerja (station) salah satunya yaitu di PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu Medan. Berikut merupakan wilayah kerja yang meliputi :

- a. *Flight Operation Officer* (FOO)
- b. Pasasi
- c. *Customer Service* (CS)
- d. *Ground Handling*

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

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai tanggal 22 April - 22 Juli 2024 di PT Citilink Indonesia Station Bandar Udara Kualanamu Medan. Dengan jadwal kegiatan *On the Job Training* (OJT) sebagai berikut:

No	Nama / Tanggal	April										Mei																											
		25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	MURAMAD RAHAT AKBAR	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13
2	MEKARATHI FANIZAN PUTRI	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
3	FAKRIUL RIHAL LUTVI	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13		
4	TOSYI NUGRAH DARAKA RAJA P	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13
5	ALFAYAD SYAHRIMAN	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
6	BIRU HADI SAPUTRO	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13		
7	NABELLA APRILIANTI	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13
8	HYABRIIL AMFAH YOGASWARA	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
9	PATRIKOLLA DWI ASMINI	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13		
10	ANDIKA PRASEPTIA ALFIANTI	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13
11	IQBAL LAZUARDI WIBOWO	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13
L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13		
S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13
L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13		
S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13
L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	
L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13		
S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13
L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	L	L	M	P	S13	

Gambar 3.1 Jadwal *On the Job Training* (OJT)
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Tabel 3.1 *Duty Time*

Kode	Waktu
M = MIDDLE	(09:00 – 16:00)

P = PAGI	(04:00 – 11:00)
S13 = SIANG	(13:00 – 20:00)

3.3 Unit Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

3.3.1 *Flight Operation Officer* (FOO)

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

Petugas Flight Operation wajib memiliki lisensi *FOO (Flight Operation Officer)*. Tugas *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat. Seorang FOO juga memiliki tugas untuk membriefting pilot sebelum terbang terkait *Flight Plan* termasuk Informasi meteorologi (Metar dan Tafor) serta Notam jika ada, *briefing* ini biasanya dilakukan di dalam ruangan FLOPS.

FLOPS (*Flight Operation Office*) menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO dan staff lainnya termasuk *SQC (Service Quality Control)* dari kargo. FOO dapat mengatur jadwal penerbangan, mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan sampai menyerahkan dokumen kepada pilot di ruang FLOPS ini.

Dalam melaksanakan *On the job Training* (OJT) di PT. Citilink Station Kualanamu Medan, kami juga bertugas di unit FOO dan bertempat kerja di FLOPS. Yang bekerja dalam lingkup FLOPS PT. Citilink Indonesia Station Kualanamu yaitu diantaranya:

- a. *Station Manager* (KK)
- b. *Manager Operation*
- c. *Manager Service*
- d. *Assistant Manager* juga sebagai FOO (*Flight Operation Officer*)

- e. SQC (*Service Quality Control*) Operation & Service juga sebagai FOO (*Flight Operation Officer*)
- f. ASO (*Aviation Security Officer*)
- g. SQC (*Service Quality Control*) Cargo
- h. *Inflight Service*
- i. Admin

FOO perlu mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot sebelum mengudara. Dokumen yang perlu disiapkan diantaranya:

a. *Flight Document* :

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. <i>Flight Plan</i> | 5. <i>Notam</i> |
| 2. <i>Flight Clearance</i> | 6. <i>MEL</i> |
| 3. <i>Weather Report</i> | 7. <i>Notoc</i> |
| 4. <i>Flight Approval</i> | 8. <i>Gendec/ Manifest</i> |

b. *Route Manual*:

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

c. *A/C Documents*:

- 1. *C of A*
- 2. *Weight & Balance*
- 3. *C of R*
- 4. *Radio Permit*

Selama melakukan On The Job Training di Unit FOO di dalam ruang FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, pembuatan *flight movement*, pembuatan *flight schedule*, pengajuan *medical check-up* untuk *pilot and crew*, penyortiran *flight plan*, dan *briefing* kepada *pilot* yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Kualanamu Medan hanya memiliki satu ruang FLOPS yang berada di lantai 1 yaitu di perkantoran maskapai bersebelahan dengan kantor *gapura* sebagai *ground handling* yang menghandle pesawat Citilink.

3.3.2 Pasasi

Pasasi bandara adalah pekerjaan yang berkaitan dengan melayani pembelian tiket, mencetak boarding pass, mengatur keperluan para penumpang selama berada di darat sebelum naik ke pesawat. Istilah lain dari staff pasasi bandara adalah ground staff atau ground handling.

PT. Citilink Indonesia bekerjasama dengan PT. Garuda Indonesia yang bertugas sebagai penyedia layanan *ground handling* bagi maskapai penerbangan salah satunya sebagai petugas pasasi, berikut tugas, tanggung jawab, dan bagian dari pasasi bandara:

- a) *Ticketing dan Reservation*, merupakan departemen utama yang bertugas untuk mengurus berbagai keperluan terkait tiket konsumen. Termasuk pengecekan tiket, *input* data, dan lain sebagainya.
- b) *Check in Counter*, adalah petugas yang mempunyai kewajiban untuk mencetak *boarding pass* dan memberikan label bagasi pada penumpang sesuai dengan prosedurnya. Mereka juga perlu membantu penumpang yang kesulitan saat melakukan *check-in* dan terkendala karena masalah tertentu.
- c) *Priority Check-in*, yaitu konter khusus yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan ekstra untuk penumpang berkebutuhan khusus. Penumpang yang termasuk dalam bagian ini antara lain seperti anak-anak, penumpang dengan kursi roda, penderita tunarungu, tunawicara, tunanetra, dan sebagainya
- d) *Staff transfer*, bagian pasasi bandara yang memegang tanggung jawab untuk menangani penumpang dan barangnya yang akan melakukan transit atau perjalanan lanjutan.
- e) *Lost and found*, bagian khusus yang mengurus hal yang berkaitan dengan kehilangan barang dan barang bawaan penumpang. Bertanggung jawab untuk mengamankan barang, mengumumkannya, dan menyerahkannya kepada pemilik barang.

Saat ini penumpang yang menggunakan maskapai Citilink memiliki dua opsi untuk proses pelaporan diri (*check-in*) yaitu:

- a. *Check-in* di CIC (*Check-in Counter*), penumpang yang memiliki bagasi harus mendatangi secara langsung CIC di bandara keberangkatan untuk menyerahkan bagasi kepada petugas CIC, dan setelahnya akan menerima *boarding pass* fisik.
- b. *Check-in* melalui *web*, maskapai citilink menyediakan layanan *check-in* online melalui situs *web*, sehingga proses *check-in* bisa dilakukan dimana saja tanpa mendatangi CIC karena akan mendapatkan *boarding pass* elektronik. Untuk *check-in online* dapat dilakukan apabila penumpang tidak memiliki bagasi.

Proses pelaporan (*Check-in*) memiliki batas waktu dan syarat syarat yang harus diperhatikan, terutama perbedaan antara batasan waktu *check-in* penerbangan domestik dan internasional. Maskapai Citilink Station Kuala Lumpur juga melayani penerbangan internasional ke Penang Malaysia. *Counter Check-in* (CIC) Citilink dibuka 2 jam 30 menit sebelum keberangkatan, dan 2 hari sebelum keberangkatan untuk *web/mobile check-in*. *Counter check-in* ditutup 30 (tiga puluh) menit untuk penerbangan domestik atau 1 (satu) jam untuk penerbangan internasional sebelum waktu keberangkatan penerbangan yang dijadwalkan untuk seluruh kelas penumpang. Khusus untuk keberangkatan dari Soekarno-Hatta int'l Apt., *check-in & baggage drop* ditutup 45 menit sebelum jadwal keberangkatan untuk domestik dan 1 jam sebelum jadwal keberangkatan internasional.

3.3.3 Customer Services

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. *Customer Service* (CS) adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para *customer*, meliputi:

- a. Mengelola persediaan tempat duduk.
- b. Mendistribusikan ke seluruh jaringan penjunannya

- c. Pencatatan hasil transaksi pemesanan tiket dan *seat*.

Untuk menangani kegiatan reservasi, industry penerbangan terutama di maskapai citilink sudah menunggunakn *Computerized reservation system*, yaitu apabila pelaksanaan kegiatan reservasinya dilakukan dengan menggunakan komputer. System reservasi yang digunakan yaitu *Sky-speed (Navitaire)*.

Pada kegiatan *On the Job Training (OJT)* unit Customer Service (CS) di Station Kualanamu, kami dapat mengambil beberapa pelajaran seperti:

- a. Proses pemesanan tiket dengan computerized reservation system
- b. Mengelola dan menjual persediaan seat (tempat duduk)
- c. Pemberian informasi tentang jadwal penerbangan
- d. Pemberian informasi tentang harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- e. Penjadwalan ulang tiket
- f. Dan penyedia informasi lainnya terkait penerbangan dan persyaratan penerbangan.

Petugas *Customer Service* Citilink Station Kualanamu memiliki tugas utama sebagai CSA (*Customer Service Assistant*) namun selain itu mereka juga dapat bertugas sebagai PSA (*Passanger Service Assistant*) yaitu mengarahkan penumpang selama *check-in* di CIC (*Check-in Counter*) serta memberikan informasi terkait penerbangan kepada penumpang.

3.3.4 Ground Handling

Ground Handling merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang berikut bagasi, kargo, pos, peralatan bantu pergerakan pesawat di darat selama berada di bandar udara (keberangkatan dan kedatangan). Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang angkutan udara berupa pelayanan sebelum penerbangan (*Pre-Flight-Service*), pelayanan dalam penerbangan (*In-Flight-Service*) dan pelayanan sesudah penerbangan (*Post-Flight-Service*). Kinerja personel *ground handling* merupakan salah satu faktor penunjang yang dapat mempengaruhi keamanan dan keselamatan penerbangan.

PT. Citilink Indonesia menggunakan jasa penyedia layanan *ground handling* yaitu PT. Gapura Angkasa. Gapura menangani hampir semua pelayanan penerbangan di *airside* dan *landside* seperti CIC, *gate*, garbarata, dan lainnya.

3.4 Analisis Permasalahan

3.4.1 Permasalahan

Setelah melaksanakan kegiatan OJT di PT. Citilink Indonesia ini selama 3 (tiga) bulan di Station Kualanamu Medan, ada beberapa masalah yang penulis temukan di lapangan yang mempengaruhi kegiatan penerbangan khususnya selama pelaksanaan di Ground Handling (GH). Pada bagian Ground Handling kami di arahkan untuk mengawasi *gate* penumpang dan pada saat itu penulis menemukan beberapa permasalahan pada *gate* yang mempengaruhi On Time Performance (OTP) maskapai Citilink station Kualanamu. Pada *gate* terdapat kurang nya pengawasan oleh petugas Ground Handling terhadap penumpang yang membawa bagasi lebih dari ketentuan karena pada *gate* petugas Ground Handling hanya berfokus pada pengecekan boarding pass penumpang dan menghiraukan bagasi penumpang yang di bawa sehingga pengecekan bagasi di lakukan saat penumpang berada di garbarata sebelum masuk pesawat sehingga memerlukan waktu untuk memindahkan bagasi penumpang menuju compartment yang sering mengakibatkan penerbangan menjadi delay. Sesuai dengan peraturan maskapai Citilink, bagasi kabin Citilink untuk rute domestik dan internasional adalah seberat 7 kg. Bawaan bisa berupa satu tas atau koper ukuran kabin (carry-on baggage) dan satu tas laptop atau satu tas tangan (hand luggage). Dimensi bawaan tersebut tidak boleh melebihi ukuran panjang 56 cm x lebar 36 cm x tinggi 23 cm

3.4.2 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan yang ditemukan penulis selama melaksanakan *On the Job Training* (OJT) II di PT. Citilink Indonesia, penulis mengambil kesimpulan bahwa hal tersebut terjadi karena tidak adanya pengawasan yang ketat oleh petugas Ground Handling dan pemberlakuan peraturan yang berlaku tentang sweeping bagasi cabin. Pemecahan masalah tersebut dapat diselesaikan dengan:

- a. Mengedukasi penumpang pesawat Citilink tentang barang bawaan bagasi yang di perbolehkan masuk pesawat dan mempertegas peraturan Citilink tentang sweeping bagasi yang diharuskan penumpang membayar sebesar Rp.250.000/koli untuk penerbangan domestik.
- b. Menambah atau membuat jadwal khusus petugas GH (*Ground Handling*) yang bertugas di gate untuk membantu mengawasi bagasi cabin penumpang serta mengedukasi penumpang tentang barang bagasi cabin yang dapat di bawa ke dalam pesawat dapat menjadi langkah yang efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang.



BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3

Citilink merupakan maskapai Low Cost Carrier (LCC) yang memiliki segmen penumpang yang lebih banyak dibandingkan maskapai full service. Dengan demikian penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT Citilink Indonesia Bandara Internasional Kualanamu Medan untuk meningkatkan sistem pelayanan terhadap penumpang

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

On The Job Training (OJT) adalah upaya terencana untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan. Politeknik Penerbangan Surabaya memfasilitasi taruna Diploma III Manajemen Transportasi Udara untuk melaksanakan On The Job Training (OJT) sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama dibangku perkuliahan serta mengaplikasikannya dalam bentuk praktek bekerja agar kelak para taruna yang telah dinyatakan lulus dapat dengan segera menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan On The Job Training (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.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap Bab 3

Saran yang dapat disimpulkan berdasarkan masalah yang penulis paparkan adalah perlu nya mengedukasi penumpang tentang barang bawaan cabin yang dapat di bawa kedalam pesawat agar sesuai peraturan yang di tetapkan oleh pihak Citilink Indonesia dan mempertegas kepada penumpang yang terkena sweeping bagasi untuk membayar denda sebesar Rp.250.000/koli sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan oleh pihak Citilink Indonesia

4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT

Agar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dapat berjalan dengan maksimal hendaknya setiap taruna/i agar dibekali ilmu materi dan praktek yang cukup sesuai ruang lingkup pelaksanaan OJT . Selain itu, untuk pelaksanaan OJT diharapkan untuk direncanakan secara matang dan terstruktur, hal tersebut terkait waktu pelaksanaan, penempatan di bandara dengan fasilitas dan unit kerja yang memadai sesuai program penugasan dari kampus. Dan melakukan koordinasi yang lebih jelas dengan bandara ataupun maskapai tempat pelaksanaan OJT sehingga taruna/i dapat diizinkan terlibat dalam tugas-tugas yang relevan dengan kegiatan operasional penerbangan.



DAFTAR PUSTAKA

- AIP INDONESIA WATE. (2020). *AIP INDONESIA (VOL II) WIII AD 2 . 1 AERODROME LOCATION INDICATOR AND NAME WIII – JAKARTA / Soekarno Hatta Intl Directorate General of Civil Aviation AIP INDONESIA (VOL II) Directorate General of Civil Aviation. II(Vol Ii).*
- Annex 14 - International Civil Aviation Organization. (2018). Annex 14 - Aerodromes Vol 1: Aerodrome Design and Operations. In *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: Vol. I* (Issue November).
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (1999). SKEP/140/VI/1999 Tentang Persyaratan dan Prosedur Pengoperasian Kendaraan di Sisi Udara. *Kementerian Perhubungan.*
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2005). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. *Kementerian Perhubungan*, 1–140.
- Undang-Undang Nomor 1. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009*. 2(5), 255.
- Kementerian Perhubungan. (2021). PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 99 TAHUN 2021 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669-peraturanmenteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masaangkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download>
- Menteri Perhubungan. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 21 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya. In Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 32 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya

(pp. 1–24).

Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. Standar Nasional Pendidikan, 37.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5441/pp-no-4-tahun-2014>

Presiden Republik Indonesia. (2012). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI

Presiden Republik Indonesia. (2003). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL.

Presiden Republik Indonesia. (2009). UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Vol. 2, Issue 5, p. 255).



LAMPIRAN

A. FORM JADWAL KEGIATAN HARIAN OJT

UNIT	FOTO KEGIATAN
FOO (<i>Flight Operation Officer</i>)	
PASASI	
GH (<i>GROUND HANDLING</i>)	

B. FORM PENILAIAN *ON THE JOB TRAINING*





