

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



Disusun Oleh:

LATIF KUSUMA WIBOWO
NIT. 30621058

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024

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



Disusun Oleh:

LATIE KUSUMA WIBOWO
NIT. 30621058

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

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Disusun Oleh:

LATIF KUSUMA WIBOWO
NIT. 30621058

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

Dosen Pembimbing



HARY IRAWAN
NP. 300242



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

Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 24 April sampai dengan 22 Juli di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

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

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

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

Makassar, 11 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	2
1.2.1 Bagi Kampus.....	2
1.2.2 Bagi Taruna	3
1.3 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
1.4.1 Tempat <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
1.4.2 Waktu <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
BAB 2 TINJAUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.2 Data Umum Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.....	6
2.1.1 Identitas PT. Citilink Indonesia	6
2.1.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia.....	7
2.1.3 Nilai dan Budaya PT Citilink Indonesia	8
2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	9
2.4 Armada dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia.....	10
BAB 3 TINJAUAN TEORI	13
3.1 Maskapai Penerbangan.....	13
3.2 Bandar Udara	13
3.3 Terminal Bandar Udara.....	14
BAB 4 HASIL PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	17
4.1 Ruang Lingkup <i>On the Job Training</i> (OJT)	17
4.2 Unit Pelaksanaan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	17
4.2.1 Pasasi atau <i>Ground Handling</i>	17
4.2.2 <i>Flight Operation Officer</i> (FOO)	22
4.3 Jadwal dan Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	23
4.4 Analisis dan Penyelesaian Masalah.....	24
4.4.1 Permasalahan.....	24
4.4.2 Penyelesaian Permasalahan.....	25
BAB 5 PENUTUP.....	29
5.1 Kesimpulan Bab 3.....	29
5.1.1 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	29
5.2 Saran.....	30
5.2.1 Saran Terhadap Bab 3	30
5.2.2 Saran Pelaksanaan <i>On The Job training</i> (OJT).....	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Citilink Indonesia	6
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	10
Gambar 2. 3 Struktur Citilink Distrik Makassar	10
Gambar 4. 1 Check in Counter	19
Gambar 4. 2 Boarding Gate	20
Gambar 4. 3 Lost and Found.....	21
Gambar 4. 4 Sistem Costumer Service	22
Gambar 4. 5 Briefing Pilot oleh FOO	23



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Indonesia	11
Tabel 2. 2 Rute Domestik Citilink Base Makassar (Arrival)	11
Tabel 2. 3 Rute Domestik Citilink Base Makassar (Departure).....	12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan On The Job Training di Customer Service	32
Lampiran 2 Kegiatan On The Job Training di Check In Counter	33
Lampiran 3 Kegiatan On The Job Training di Lost and Found	33
Lampiran 4 Kegiatan On The Job Training di Flops.....	34



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2.1 Bagi Kampus

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

1. Terwujudnya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional.
2. Terciptanya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional terutama di bidang Manajemen Transportasi Udara (MTU)
3. Membawa nama baik kampus dimana lulusannya dapat menjalankan On The Job Training dengan baik dan lancar.

4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik penerbangan surabaya dengan bandar udara, askapai atau lembaga instansi lainnya.
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).

1.2.2 Bagi Taruna

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

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

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

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

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

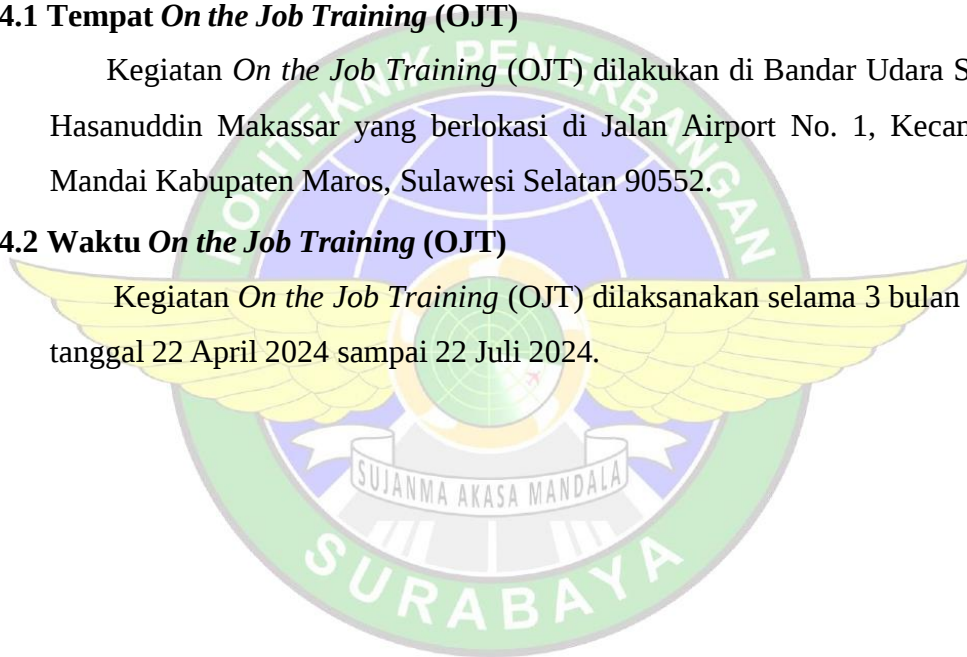
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

1.4.1 Tempat *On the Job Training* (OJT)

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

1.4.2 Waktu *On the Job Training* (OJT)

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



BAB 2

TINJAUAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan dapat difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. PT Citilink Indonesia disebut juga “Citilink” atau “Perusahaan” telah menjadi maskapai paling cepat berkembang di Indonesia ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda Indonesia untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler.

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

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

Di Bandar Udara Sultan Hasauddin Makassar , Citilink memiliki frekuensi penerbangan harian dengan rute ke Jayapura, Kendari, Denpasar, Surabaya, Balikpapan, dan Manado. Di Bandar Udara Sultan Hasanuddin

Makassar Citilink menggunakan jenis pesawat A320-200 NEO.

2.2 Data Umum Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo



Gambar 2. 1 Logo Citilink Indonesia

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

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

2.1.1 Identitas PT. Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia	
Nama Perusahaan	PT Citilink Indonesia
Akta Pendirian	6 Januari 2009
Tahun Beroperasi Komersial	1. 22 Juni 2012 berdasarkan AOC 121-046 2. 30 Juli 2012, mendapatkan IATA <i>Flight code</i> “QG”, ICAO <i>designation</i> “CTV” dan <i>call sign</i>

Dasar Hukum Pembentukan	Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 yang dibuat dihadapan Arikanti Natakusumah, S.H., Notaris di Jakarta
Maksud dan Tujuan Pendirian	Melakukan usaha di bidang jasa angkutan udara niaga/komersial berbiaya murah (low cost), serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perusahaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.
Alamat Kantor Pusat	Management Support I Building, 1st Floor, Garuda City, Soekarno - Hatta International Airport Cengkareng, Tangerang 15111 Indonesia
Alamat Kantor Terdaftar	Jalan Airport No. 1, Kecamatan Mandai Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552
Wilayah Pengembangan	Melakukan ekspansi dalam kuantitas wilayah baik di dalam dan luar negeri
Telepon	021-39509000
Website Perusahaan	www.citilink.co.id

2.1.2 Visi dan Misi PT Citilink Indonesia

VISI dan MISI
PT CITILINK INDONESIA
Visi : Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia

dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

Misi :

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

2.1.3 Nilai dan Budaya PT Citilink Indonesia

Nilai perusahaan BUMN PT Citilink secara umum meliputi :

1. Amanah

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

2. Kompeten

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

3. Harmonis

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

4. Loyal

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. Kolaboratif

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

Nilai perusahaan PT Citilink Indonesia meliputi :

1. *Simple*

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

2. *Prompt*

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

3. *Polite*

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

2.3 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

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

Struktur organisasi PT Citilink Indonesia

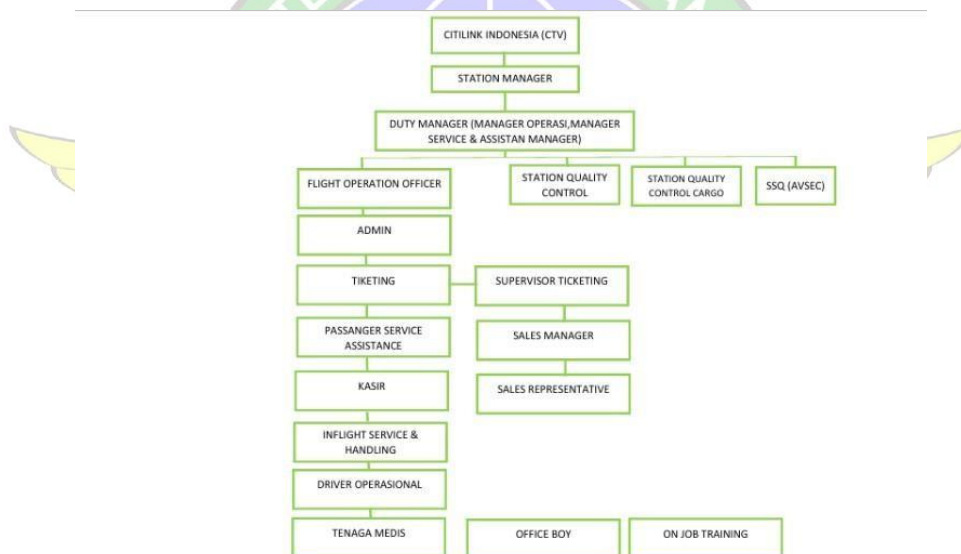


G

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia

Sumber : *website* Citilink

Struktur Organisasi Station Makassar



Gambar 2. 3 Struktur Citilink Distrik Makassar

Sumber : Citilink *Station* Makassar

2.4 Armada dan Wilayah Operasional Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia berbiaya rendah (LCC) yang berkembang di negara Indonesia berkembang sangat pesat sejak munculnya pesawat berjenis Airbus 320 sebagai salah satu armada perusahaan PT Citilink Indonesia. Pesawat jenis ini merupakan pesawat komersial jarak pendek menengah pertama yang

dilengkapi dengan sistem *control fly-by-wire digital*. Yang berarti pilot yang mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

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

Tabel 2. 1 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Indonesia

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

Sumber : Annual report 2021

Tabel 2. 2 Rute Domestik Citilink Base Makassar (Arrival)

No	Route Arrival	Flight No	Time
1	Makassar (UPG) – Jayapura (DJJ)	QG 250	01.55
2	Makassar (UPG) – Sorong (SOQ)	QG 7354	02.15
3	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 353	04.30
4	Makassar (UPG) – Denpasar (DPS)	QG 343	05.20
5	Makassar (UPG) – Kendari (KDI)	QG 332	06.50
6	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 355	07.20
7	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 351	09.05
8	Makassar (UPG) – Manado (MDC)	QG 307	09.05
9	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 341	10.00
10	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 251	11.00
11	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 213	13.35
12	Makassar (UPG) – Surabaya (SUB)	QG 306	13.50

13	Makassar (UPG) – Balikpapan (BPN)	QG 428	19.10
14	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 427	20.50
15	Makassar (UPG) – Cengkareng (CGK)	QG 349	22.20

Tabel 2. 3 Rute Domestik Citilink Base Makassar (Departure)

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

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai 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 (Damardjati, 2001), 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, 2001), 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.

3.2 Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk mendarat ataupun lepas landas pesawat maupun helikopter. Atau bisa disebut juga sebagai suatu fasilitas perantara antara transportasi udara

dengan transportasi darat yang berfungsi memberikan pelayanan bagi keberangkatan maupun kedatangan pesawat, bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang.

Menurut ANNEX 14 pada (*International Civil Aviation Organization*, 2022) Bandar udara adalah area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 (Presiden Republik Indonesia, 2009) bandar udara adalah kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat.

3.3 Terminal Bandar Udara

Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka untuk menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang dapat melakukan pengurusan perjalanan udara seperti pembelian tiket, pemeriksaan barang serta menunggu jadwal keberangkatan. Pada terminal bandar udara ini terdapat beberapa fasilitas seperti ruang tunggu, restoran, serta berbagai toko. Bangunan yang menyediakan akses menuju pesawat (melalui gerbang) dapat disebut ‘*concourse*’. Tetapi, sebutan “terminal” dan “*concourse*” kadang-kadang digunakan berganti-ganti tergantung dari konfigurasi bandara.

Ada beberapa konsep yang dibentuk pada pembangunan Bandar udara:

- a. Pier adalah konsep desain terminal yang sederhana karena terdiri dari

sebuah bangunan yang di kedua sisinya terdapat pesawat yang parkir. Salah satu ujung bangunan terhubung ke area baggage claim dan area kepengurusan tiket. Tapi dibalik kesederhanaannya, konsep ini justru membuat jarak tempuh dari check in counter menuju gate pesawat menjadi jauh.

- b. Terminal Satelit adalah konsep bangunan yang terpisah dari bangunan bandara lain, namun membutuhkan penghubung. Contohnya, Bandar Udara London Gatwick yang menggunakan sebuah terowongan pejalan kaki untuk menghubungkan antara terminal satelit dan terminal utama.
- c. Terminal berbentuk setengah lingkaran adalah konsep yang menggunakan bentuk setengah lingkaran yang diaplikasikan dalam pembangunan terminal. Dimana di ujung yang satu merupakan tempat pesawat diparkir dan ujung yang satunya lagi merupakan tempat bus- bus bandara diparkir. Walaupun penumpang harus menempuh perjalanan yang cukup jauh antara pesawat menuju tempat bus diparkir, namun dapat mengurangi waktu tempuh dari check in counter hingga menuju pesawat.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/347/XII/1999 (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1999) tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya ; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersil serta harus memenuhi persyaratan keamanan beserta keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

Layaknya terminal pada umumnya, terminal bandar udara juga mempunyai sistem yang mengatur daerah tempat pemrosesan penumpang yang akan memulai ataupun mengakhiri perjalanan udara dan untuk mengangkut bagasi serta penumpang dari dan ke pesawat.



BAB 4

HASIL PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

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

1. PASASI atau *Ground Handling*

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

2. *Flight Operation Officer* (FOO)

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

4.2.1 Pasasi atau *Ground Handling*

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

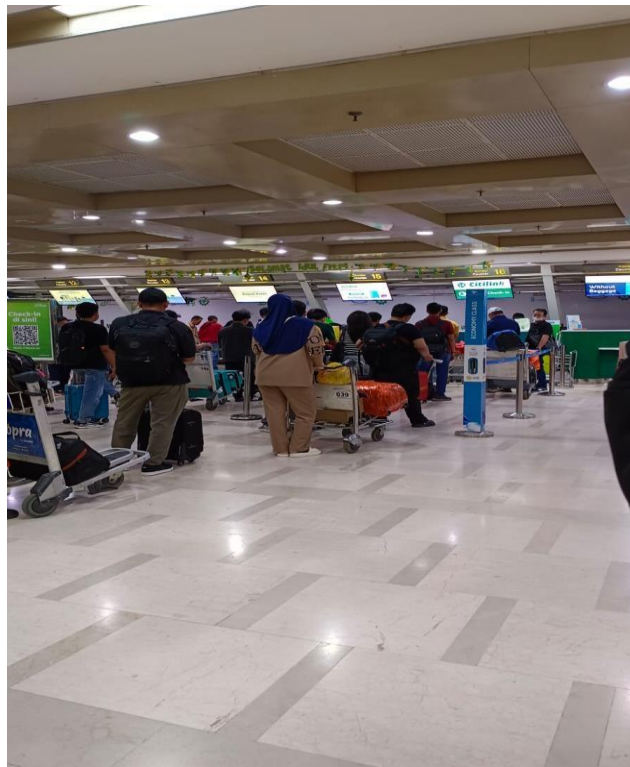
4.2.1.1 *Check in Counter*

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

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

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

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

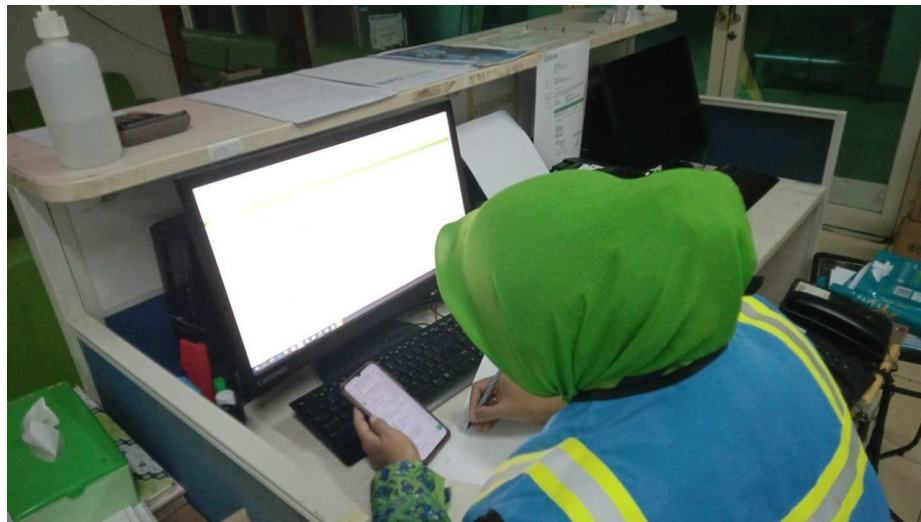


Gambar 4. 1 Check in Counter

4.2.1.2 Boarding Gate

Di wilayah Boarding gate terdapat petugas pasasi untuk mendata penumpang yang akan terbang atau yang akan masuk ke pesawat. Di boarding gate dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di boarding pass. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh Ramp. Dalam kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari boarding pass untuk kemudian diinput ke dalam system dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat disistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk kedalam pesawat,

menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat. Saat menemukan barang diluar ketentuan berat kabin maka petugas ini berhak untuk membuat kebijakan dengan mengenakan biaya tambahan ke penumpang.

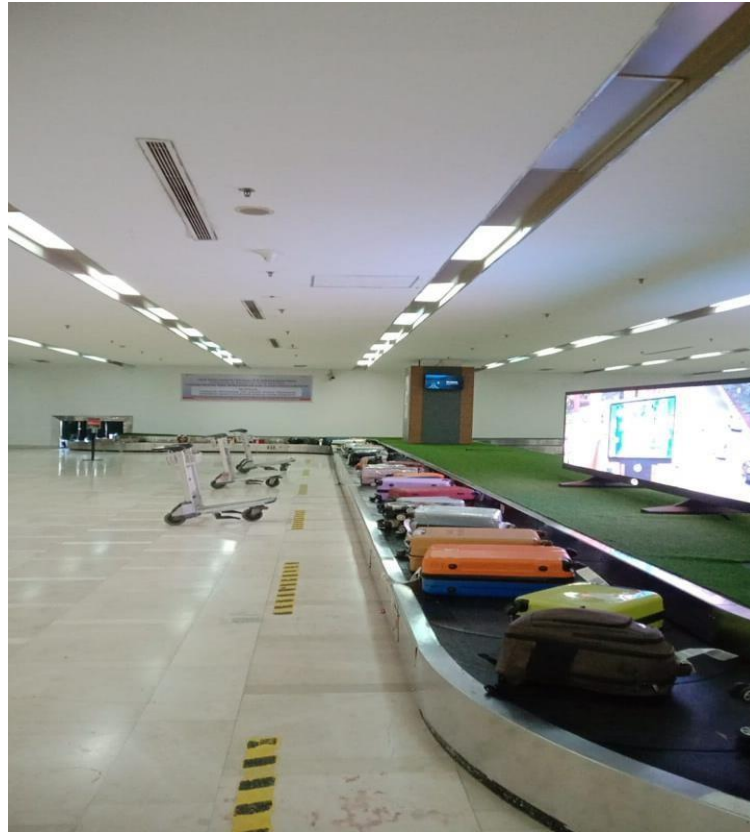


Gambar 4. 2 Boarding Gate

4.2.1.3 *Lost and Found*

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

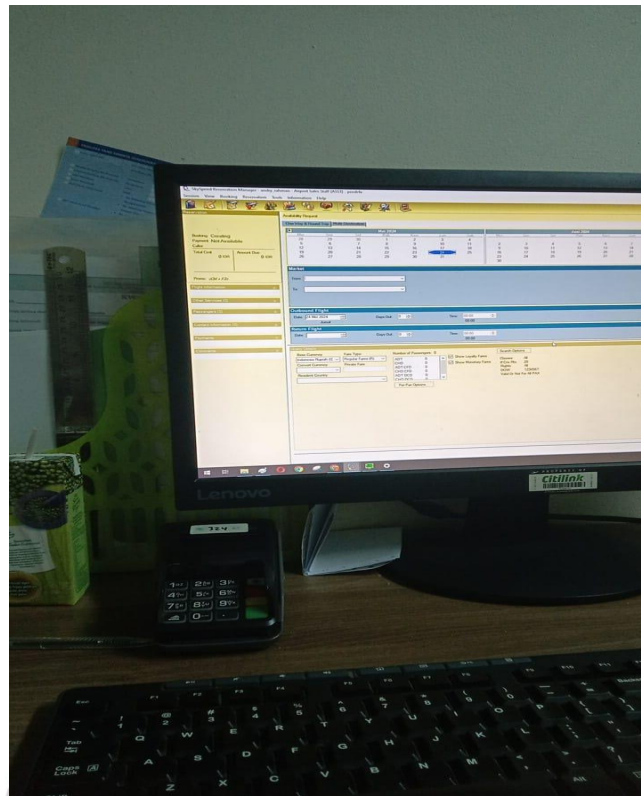
Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadi kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit baggage service kemudian mengisi PIR (*Property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



Gambar 4. 3 Lost and Found

4.2.1.4 Costumer Service

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



Gambar 4. 4 Sistem Costumer Service

4.2.2 *Flight Operation Officer* (FOO)

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

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas *Flight Operation* ini adalah membantu pilot yang sedang mengudara dengan cara berkomunikasi lewat radio untuk memberikan dan mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang berhubungan dengan pesawat. Pembriefingan yang dilakukan foo kepada pilot sebelum terbang biasanya dilakukan di dalam ruangan FLOPS. Dalam melaksanakan *On the job Training* (OJT), kita dapat mengambil pelajaran bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, memantau pesawat, dan

memberi berbagai informasi yang dibutuhkan pilot yang sedang mengudara. Dokumen yang perlu disiapkan Laporan Keadaan cuaca (METAR,TAFOR), *Load Sheet*, *Flight Plan* dan dokumen penunjang lainnya.



Gambar 4. 5 Briefing Pilot oleh FOO

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

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

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

KORPORASI CITI JUNI 2024																																							
NO	NAMA	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	
1	AJRIAL BINTA AZZAM	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
2	ALVIN ALVAREZ	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
3	EYLA HANA YOSHITA	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
4	FAZRI MUZAKKI PUTERA	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
5	HANANDA BERNAMA PUTERA	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
6	LATY BUSUMA WIBOWO	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
7	RIZA DWI APRILIA	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
8	RIZKIATUL HURIDIN HEMAH	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
9	TATAQ WIRNI DWI SUSANTO	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
10	TIKA BATU MADIA	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
11	TRIPUNWANDI WANORIA	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(CS)	(CK)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)	(G)
TIME SCHEDULE																																							
Customer Service		CS		(CS)	Shift 1 (07:00-13:00)		Shift 1 (11:00-18:00)																																
Customer Check in		CK		(CK)	Shift 1 (07:00-13:00)		Shift 1 (11:00-18:00)																																
Self Audit Point		G		(G)	Shift 1 (07:00-13:00)		Shift 1 (11:00-18:00)																																
Floor Check & Boarding Gate		G		(G)	Shift 1 (07:00-13:00)		Shift 1 (11:00-18:00)																																

Gambar 4. 6 Jadwal On The Job Training

4.4 Analisis dan Penyelesaian Masalah

4.4.1 Kronologi

Pada saat taruna melaksanakan *on the job training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar mendapatkan permasalahan di unit *Lost and Found*.

Pada suatu waktu saat penulis melaksanakan On The Job Training di PT Citilink Indonesia pada Unit *Lost and Found*, penulis menemukan permasalahan yang cukup signifikan yaitu ruangan *Lost and Found Citilink* terlihat kosong dan tidak berpenghuni. Kemudian penulis mencari informasi kepada petugas Garuda Indonesia yaitu Bang Aril yang ruangnya terletak bersebelahan dengan Citilink. Penulis menemukan bahwa ruangan *Lost and Found Citilink* yang tergabung dengan ruangan *Lost and Found Garuda Indonesia*.

Penulis melakukan observasi selama satu minggu bertugas di Unit *Lost and Found*. Ditemukan seorang penumpang Citilink dari Kendari dengan tujuan akhir Makassar. Penumpang tersebut tampak kebingungan mencari bagasinya yang hilang di sekitar ruangan *Lost and Found* selama kurang lebih 20 menit. Kemudian penumpang tersebut menghampiri penulis untuk meminta bantuan. Penulis mengantarkan penumpang tersebut ke ruangan *Lost and Found Garuda Indonesia*. Hal ini membuat penumpang bertanya-tanya mengapa beliau diarahkan ke ruangan *Lost and Found Garuda Indonesia* padahal beliau merupakan penumpang Citilink. Kemudian penulis menjelaskan bahwa ruangan *Lost and*

Found Citilink bergabung dengan Garuda Indonesia. Penumpang kembali bertanya tentang tidak adanya informasi yang lebih detail mengenai hal tersebut dan hal ini dapat menimbulkan terbuangnya waktu penumpang untuk mencari sesuatu yang hilang. Kemudian penulis menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami penumpang tersebut dan menyadari bahwa hal ini harus menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan kedepannya.

Dengan kronologi tersebut, dapat disimpulkan bahwa, penulis sering menemui beberapa penumpang Citilink yang belum mengetahui bahwa ruangan *Lost and Found* Citilink bergabung dengan Garuda Indonesia. Hal ini menyebabkan beberapa penumpang kehilangan beberapa waktunya hanya untuk mencari barang yang hilang karena tidak menemukan ruangan *Lost and Found* Citilink.

4.4.2 Permasalahan

Pada saat taruna melaksanakan *on the job training* (OJT) di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar mendapatkan permasalahan di unit *Lost and Found*.

Ditemukan Penumpang yang ingin menanyakan bagasi hilang atau tertukar disisi lain tidak adanya informasi bahwasannya unit *Lost and Found* maskapai Citilink Indonesia bergabung dengan maskapai Garuda Indonesia. Hal tersebut mengakibatkan kebingungan dan terdapat penumpang yang komplain kenapa hal tersebut bisa terjadi. Dari permasalahan tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Dari kejadian tersebut berawal dari kurangnya informasi atau pemberitahuan yang tersedia di unit *Lost and Found* sehingga terjadi kebingungan penumpang dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam pengambilan bagasi tercatat.

Untuk mengetahui permasalahan tersebut penulis akan menyebarkan angket kepada para 50 penumpang maskapai citilink untuk mengetahui

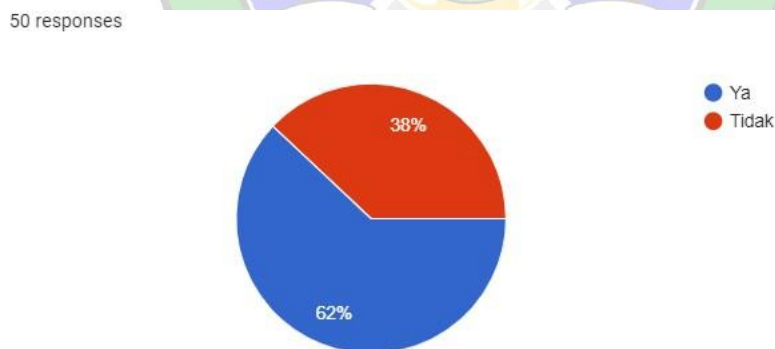
apakah penumpang tau unit Lost and Found bergabung dengan maskapai Garuda.

Hasil dari angket tersebut akan penulis gunakan untuk menarik Kesimpulan permasalahan tersebut. Apakah dari pihak pengguna jasa sudah mengetahui unit Lost and Found tersebut atau pihak pengguna jasa yang kurangnya informasi bahwasannya sudah menjadi satu dengan maskapai Garuda.

Hal ini tentunya menjadi perhatian khusus bagi pihak maskapai apabila banyak penumpang yang belum mengetahui tentang Lost and Found maskapai Citilink dan menjadi perhatian juga bagi pengguna jasa apabila penumpang telah mengetahui bahwasannya unit Lost and Found tersebut bergabung dengan maskapai Garuda.

Berikut akan penulis cantumkan hasil dari angket yang telah diberikan kepada para penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar pada tanggal 20 Juni 2024

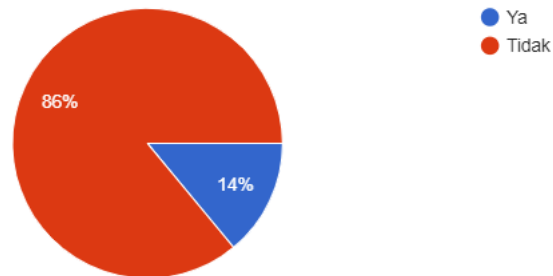
Gambar 4.1 Hasil Angket Pengetahuan Penumpang Tentang Pelayanan Bagasi Di Maskapai Citilink Indonesia



Dari diagram data diatas dapat kita ketahui dalam pengisian angket ini bahwasannya 38% responden belum mengetahui tentang pelayanan bagasi di maskapai Citilink. Sementara itu sebanyak 62% responden yang telah mengetahui pelayanan bagasi di maskapai Citilink.

Gambar 4.2 Hasil Angket Tentang Lokasi Bagasi Citilink Indonesia Di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar

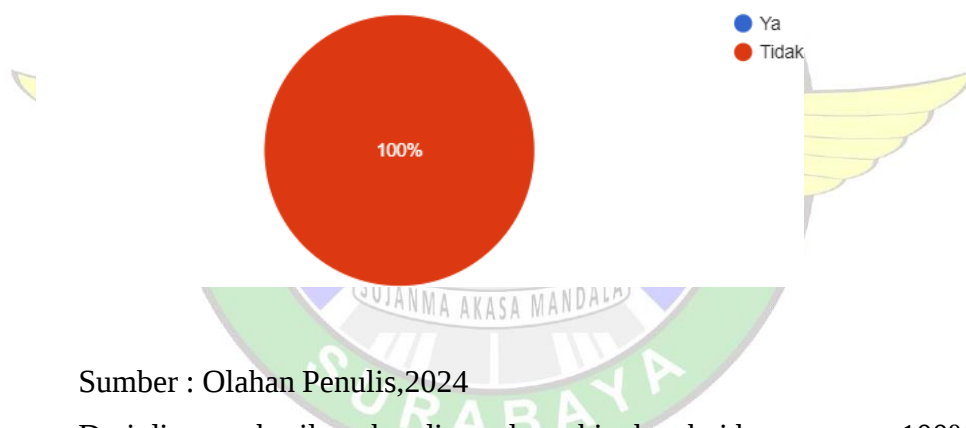
50 responses



Dari diagram diatas dapat kita ketahui bahwasannya 86% responden belum mengetahui lokasi ruangan Lost and Found maskapai Citilink. Sementara itu sebanyak 14% responden telah mengetahui ruangan Lost and Found maskapai Citilink.

Gambar 4.3 Hasil Angket Pengetahuan jika ruangan Lost and Foud Citilink Indonesia bergabung dengan maskapai Garuda Indonesia

50 responses



Sumber : Olahan Penulis,2024

Dari diagram hasil angket diatas dapat kita ketahui bawasannya 100% responden telah belum mengetahui sama sekali jika ruangan Lost and Found maskapai Citilink bergabung menjadi satu dengan maskapai Garuda.

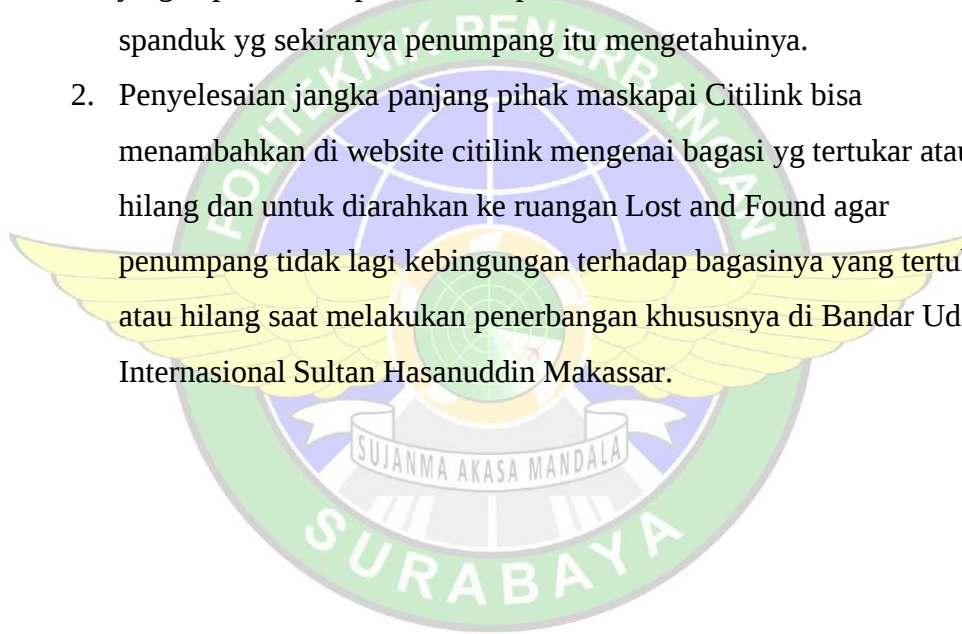
Dapat ditarik kesimpulan para pengguna jasa maskapai citilink hampir semua responden belum mengetahui perpindahan tersebut sehingga perlu menjadi sebuah perhatian untuk maskapai Citilink.

4.4.3 Penyelesaian Permasalahan

Dari Survei Angket diatas tersebut, dapat diambil Kesimpulan masih terdapatnya para penumpang yang belum paham dan belum tau tentang pelayanan

bagasi maskapai citilink. Selain itu diketahui juga bahwa ada penumpang yang mengerti tentang pelayanan bagasi tersebut namun hanya dari beberapaa saja yg sering melakukan penerbangan ke Ujung Pandang Makassar. Dari Kesimpulan Angket diatas, penulis dapat merumuskan penyelesaian masalah dengan jangka pendek dan panjang.

1. Untuk jangka pendek pihak maskapai citilink lebih memperhatikan lagi kepada penumpangnya bahwasannya tidak adanya informasi tertulis bahwasannya untuk saat ini ruangan Lost and Found Citilink bergabung menjadi satu dengan maskapai Garuda tentu itu membuat para penumpang bingung dan bertanya tanya, dan di penyelesaian di jangka pendek ini pihak maskapai bisa menambahkan banner atau spanduk yg sekiranya penumpang itu mengetahuinya.
2. Penyelesaian jangka panjang pihak maskapai Citilink bisa menambahkan di website citilink mengenai bagasi yg tertukar atau hilang dan untuk diarahkan ke ruangan Lost and Found agar penumpang tidak lagi kebingungan terhadap bagasinya yang tertukar atau hilang saat melakukan penerbangan khususnya di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Bab 3

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

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

Dari permasalahan diatas dapat ditarik kesimpulan jika kurangnya informasi pada unit Lost and Found yang mengakibatkan penumpang complain dan kebingungan karena mengalami bagasi yang tertukar.

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

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mendapatkan gambaran ketika nantinya masuk dalam dunia kerja, selain itu juga dapat memperoleh pengetahuan yang belum bisa didapatkan selama belajar di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama OJT taruna/i dapat terjun secara langsung ke lapangan untuk belajar dan mengamati prsoses kerja personil Citilink Indonesia pada bagian *Costumer Service*, *Lost and Found*, *Check in Counter*, dan FOO. Dalam pelaksanaan OJT taruna/i diawasi oleh *supervisor* yang ada.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab 4

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

1. Menginfokan kepada penumpang untuk ruangan unit Lost and Found Citilink Indonesia menjadi satu dengan maskapai Garuda Indonesia.
2. Penambahan Spanduk atau di website Citilink Indonesia untuk ruangan unit Lost and Found agar penumpang tidak kebingungan saat bagasinya hilang atau tertukar.

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

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

1. Dalam pelaksanaan OJT tiap taruna/i diharapkan bisa aktif menanyakan hal yang masih perlu dipahami, selain itu setiap kali melaksanakan tugas harus ada koordinasi lapangan.
2. Waktu OJT diharapkan bisa dimulai dari tingkat 2 agar ketika semester 6 atau tingkat 3 akhir taruna bisa fokus menyelesaikan tugas akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report 2021 PT Citilink Indonesia. Jakarta: PT.Citilink Indonesia
- International Civil Aviation Organization Annex A. (2004). *Annex A/2004 14 Section Standar Pelayanan Ground Handling*. 2004
- Politeknik Penerbangan Surabaya. *Buku Pedoman On The Job Training MTU*. 2021
- Politeknik Penerbangan Surabaya. *Pedoman Penyusunan Laporan On The Job Training Politeknik Penerbangan Surabaya*. 2018
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. 2021
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *PM 185 Tahun 015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. 2015
- Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009. *Tentang Penerbangan*. 2009

Sumber Internet

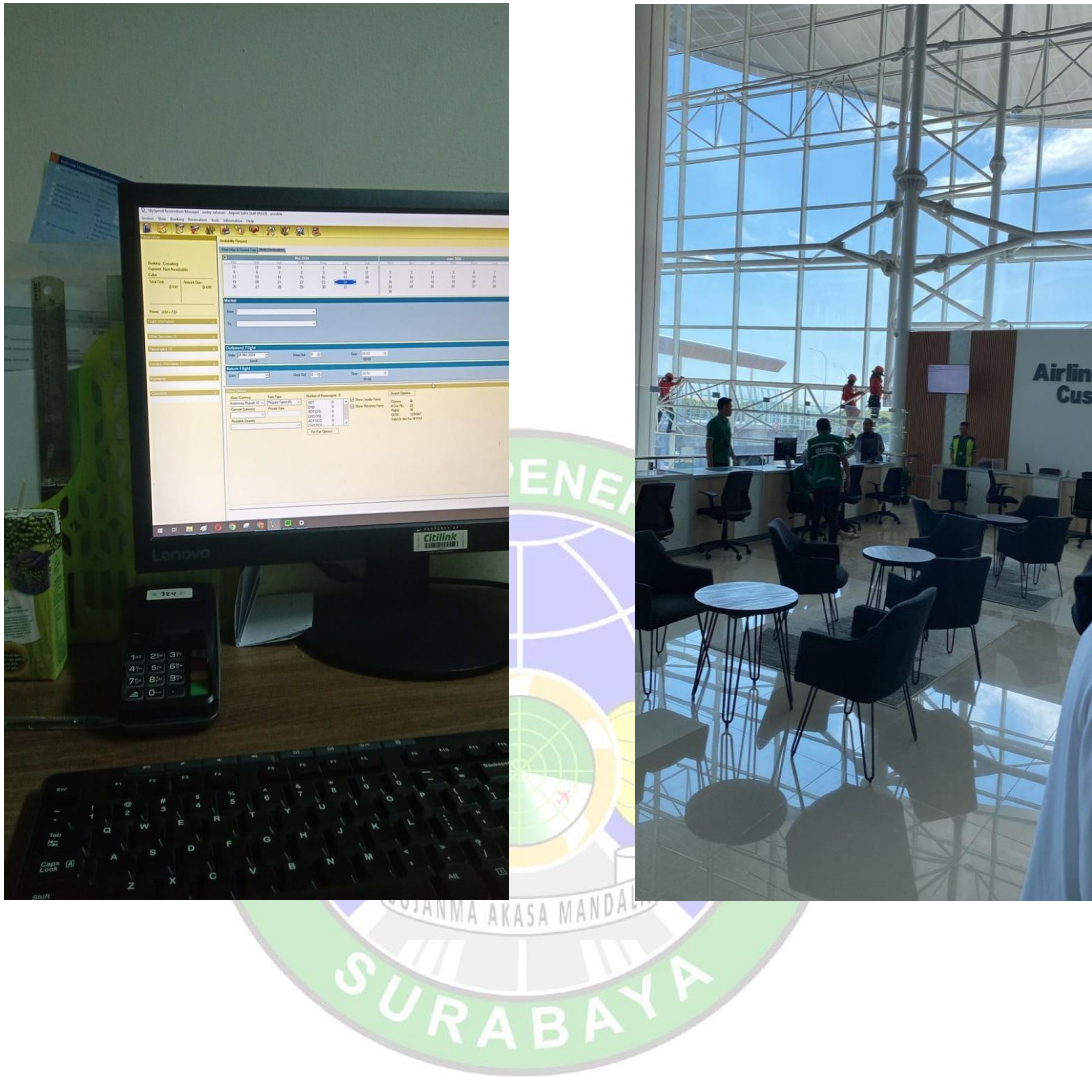
<https://www.citilink.id/condition-of-carriage>

www.citilink.co.id

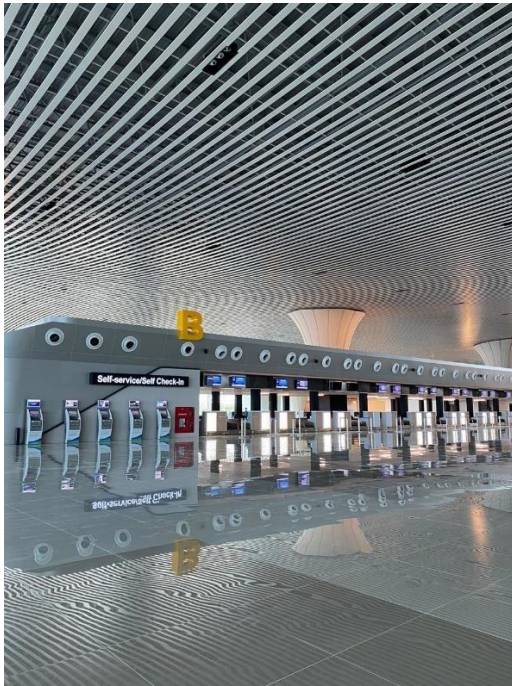


LAMPIRAN

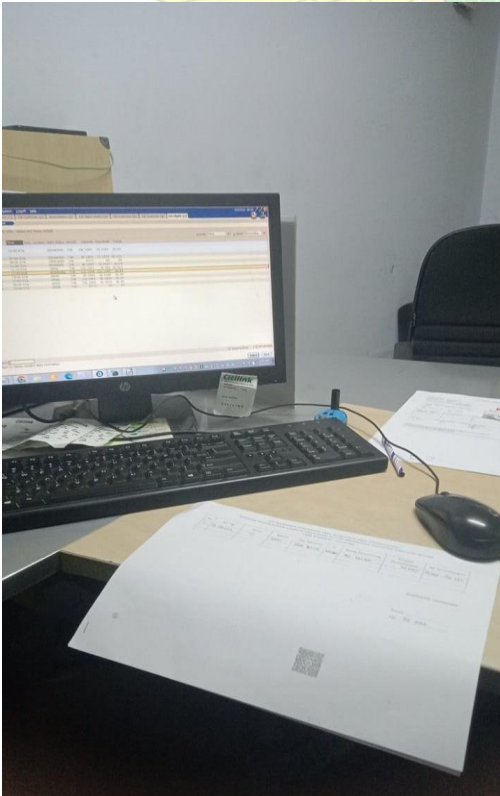
Lampiran 1 Kegiatan On The Job Training di Customer Service



Lampiran 2 Kegiatan On The Job Training di Check In Counter



Lampiran 3 Kegiatan On The Job Training di Lost and Found



Lampiran 4 Kegiatan On The Job Training di Flops

