

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



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

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



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

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

Oleh:
DEVIN DEWANTO RAHARJA
NIT. 30621029

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:

Supervisor OJT

Dosen Pembimbing



IFFA OONITA
NIP. 303271



MAULANA ANIFA SILVIA, SE, MM
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

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

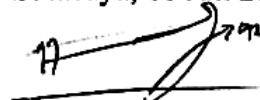
Dengan diadakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Diantaranya taruna dapat mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi dan praktik yang sesungguhnya dalam dunia kerja, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

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

1. Kedua orang tua dan saudara – saudara penulis yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing Laporan OJT.
5. Bapak Isfandi Ibrahim selaku *Station Manager* PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
6. Seluruh pihak PT. Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda.
7. Rekan – Rekan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Internasional Juanda Surabaya

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

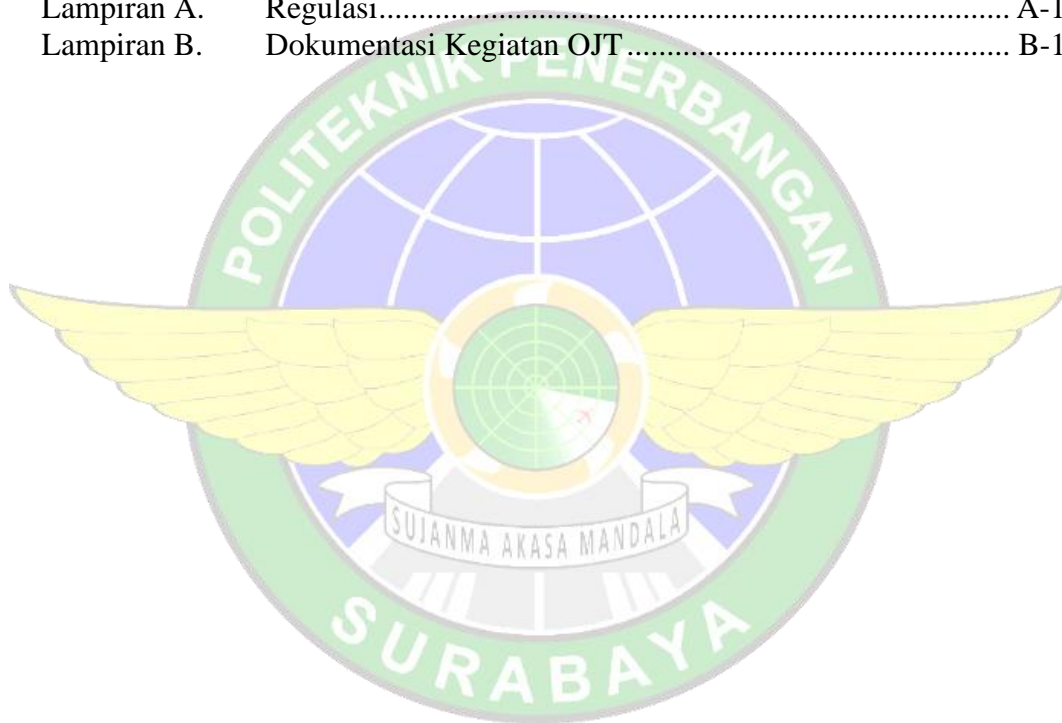
Surabaya, 11 Juli 2024


Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Maksud & Manfaat	3
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah Singkat	5
2.1.1 PT Citilink Indonesia	5
2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda	7
2.2 Logo Perusahaan	7
2.3 Visi dan Misi	8
2.3.1 Visi	8
2.3.2 Misi	8
2.4 Nilai dan Budaya Perusahaan	9
2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum	9
2.4.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus	9
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	9
2.6 Kegiatan dan Bidang Usaha	10
BAB 3 TINJAUAN TEORI	12
3.1 Maskapai Penerbangan	12
3.2 <i>Low Cost Carrier</i>	13
3.3 Penumpang	13
3.4 PJP2U.....	14
BAB 4 PELAKSANAAN OJT	17
4.1 Lingkup <i>On the Job Training</i> (OJT)	17
4.1.1 Pasasi atau <i>Ground Handling</i>	17
4.1.2 <i>Flight Operation Officer</i>	20
4.2 Jadwal Pelaksanaan	21
4.3 Analisis Permasalahan	22
4.3.1 Permasalahan 1	22
4.3.2 Permasalahan 2	23
4.3.3 Permasalahan 3	24
4.4 Penyelesaian Permasalahan.....	25
4.4.1 Permasalahan 1	25

4.4.2	Permasalahan 2	25
4.4.3	Permasalahan 3	26
BAB 5 PENUTUP		27
5.1	Kesimpulan	27
5.1.1	Kesimpulan Terhadap Bab IV	27
5.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan OJT.....	27
5.2	Saran	27
5.2.1	Saran Terhadap Bab IV.....	27
5.2.2	Saran Terhadap Pelaksanaan OJT.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....		29
LAMPIRAN.....		A-1
Lampiran A.	Regulasi.....	A-1
Lampiran B.	Dokumentasi Kegiatan OJT.....	B-1



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo PT Citilink Indonesia	8
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	10
Gambar 4.1 Proses <i>Check-In, Baggage Drop, dan Self-Check In</i>	18
Gambar 4.2 Proses <i>Profiling, Pengarahan, dan Sweeping Baggage Di Gate Sebelum Boarding</i>	20
Gambar 4.3 Kantor <i>Flight Dispatch</i> Citilink Indonesia Dan Koordinasi <i>Slot Time</i>	20
Gambar 4.4 Jadwal <i>Shift OJT</i> Di Citilink Indonesia <i>Station</i> Surabaya	22
Gambar 4.5 Proses Pencarian <i>Baggage</i> Penumpang <i>Cancel Flight</i>	23
Gambar 4.6 Surat Keterangan Kelaikan Terbang	25
Gambar 4.7 Koordinasi <i>Slot Time</i> Kepada ATFM	26



DAFTAR LAMPIRAN

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



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar Udara Internasional Juanda merupakan sebuah bandar udara internasional yang terletak di Surabaya, Jawa Timur. Bandara ini merupakan bandara tersibuk ketiga di Indonesia yang merupakan pintu gerbang utama menuju Jawa Timur baik dari penerbangan domestik maupun internasional. Di mana bandar udara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura I dan berlaku *enclave civil* (dalam kantong sipil) pada kondisi damai. Artinya keberadaan Bandara Internasional Juanda meskipun berada di dalam kawasan/basis pangkalan militer Lanudal Juanda, namun pengelolaannya berlaku regulasi sipil. Pertumbuhan industri penerbangan yang pesat memberikan tantangan baru dalam pengelolaan efisiensi layanan di bandar udara. Bandar Udara Internasional Juanda merupakan salah satu bandar udara di Indonesia yang mengalami peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun, ini merupakan hal yang positif tetapi juga harus diimbangi dengan pelayanan yang optimal.

Memasuki zaman di mana persaingan di berbagai bidang kehidupan manusia semakin besar, salah satunya yaitu di bidang penerbangan. Maka kita harus mempersiapkan diri sebaik mungkin agar dapat meraih tingkat kualitas hidup yang lebih baik dari sebelumnya. Kegiatan *On the Job Training* adalah salah satu program perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Kegiatan *On the Job Training* Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara merupakan suatu praktik kerja di lapangan sebagai penerapan dari ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya, baik teori maupun praktik.

On the Job Training (OJT) didefinisikan sebagai pelatihan kerja bagi para taruna sekaligus mencetak sumber daya manusia yang terampil serta ahli sesuai persyaratan pada bidang masing-masing yang telah diambil. *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di beberapa bandar udara yang sudah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai tempat untuk praktik

dan mengaplikasikan teori maupun materi yang didapat selama di kampus agar para taruna dapat melaksanakan OJT dengan terjun di bandar udara sebagai wadah untuk latihan dalam menghadapi lapangan kerja yang semakin kompleks di masa yang akan datang. Proses pendidikan dan pelatihan diberikan dengan metode tatap muka dan praktik di laboratorium serta pengaplikasian teori dalam kegiatan *On the Job Training*.

Perkembangan dalam industri penerbangan tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa di antaranya untuk kepentingan pribadi, bisnis, pariwisata, maupun yang lainnya. Maka dari itu, dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat dalam transportasi, keselamatan penerbangan merupakan salah satu faktor yang penting. Baik dari segi sertifikasi pesawat, pengembangan infrastruktur bandar udara, maka perlu adanya upaya serta langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas, produktivitas, serta profesionalisme terhadap sumber daya manusia yang ada. Melalui *On the Job Training*, para taruna akan dilatih dalam menerapkan segala aspek ilmu serta teori dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di lapangan dan bertanggung jawab pada bidang keamanan dan keselamatan penerbangan di masa yang akan datang pada industri masing-masing.

1.2 Dasar Pelaksanaan

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

1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang - undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).
3. Undang - undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).

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

1.3 Maksud & Manfaat

1.3.1 Maksud

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

- 1) Agar terwujud sebagai lulusan taruna yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional
- 2) Agar taruna dapat memahami dan melakukan secara langsung praktik di dunia kerja.
- 3) Agar taruna menerapkan segala ilmu yang didapatkan selama di kampus pada saat *On the Job Training* (OJT).
- 4) Melatih kemampuan budaya kerja taruna di ruang lingkup pekerjaan dengan terciptanya kerjasama serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.
- 5) Menciptakan taruna yang mempunyai kemampuan berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan *On the Job Training* (OJT) dan Tugas Akhir).

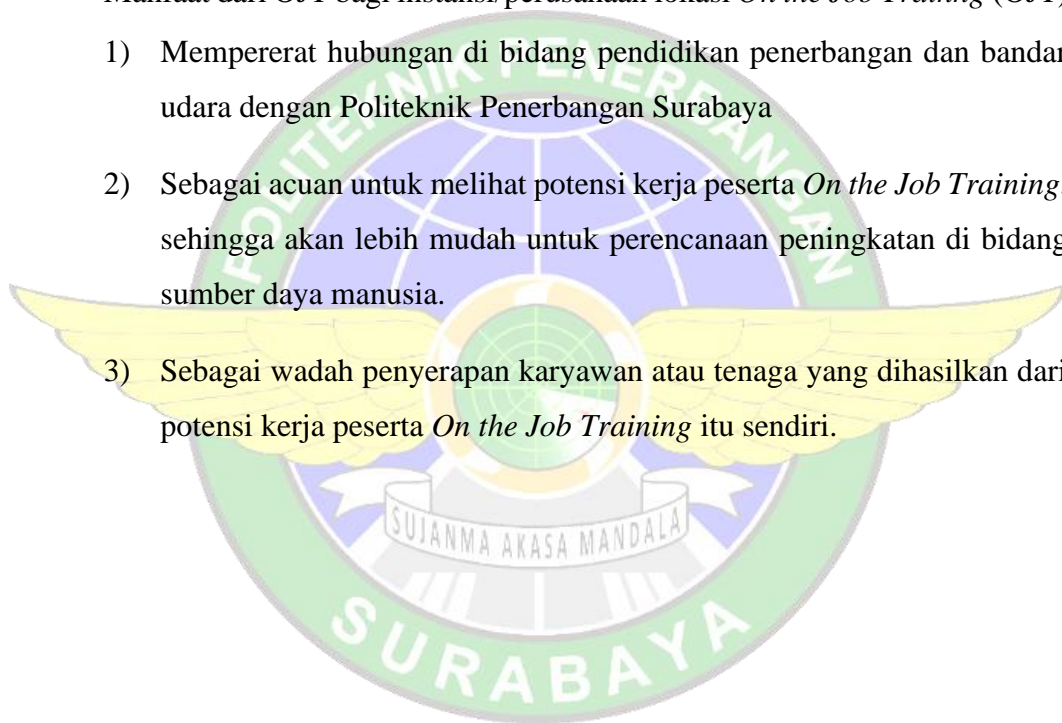
1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training* OJT bagi taruna adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui atau memahami aktivitas nyata pekerjaan di tempat OJT.
- 2) Mempersiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studinya.
- 3) Memahami secara langsung penggunaan dan peranan teknologi terapan di lokasi OJT.
- 4) Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

Manfaat dari OJT bagi instansi/perusahaan lokasi *On the Job Training* (OJT)

- 1) Mempererat hubungan di bidang pendidikan penerbangan dan bandar udara dengan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Sebagai acuan untuk melihat potensi kerja peserta *On the Job Training*, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia.
- 3) Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga yang dihasilkan dari potensi kerja peserta *On the Job Training* itu sendiri.



BAB 2 PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Citilink Indonesia

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia *Group*, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011.

Citilink senantiasa menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari *preflight*, *inflight*, 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.

PT. Citilink Indonesia merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (*low cost carrier*) dan sebagai anak perusahaan dari Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2001 sebagai *strategic business unit* (SBU) dan di fungsikan menjadi salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC). Citilink beroperasi dengan 17 pesawat. Bandara penghubung utama maskapai ini adalah Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan,

Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan. PT Citilink Indonesia berdiri berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di Jakarta dengan notaris Arikanti Natakusumah, S.H yang kemudian disahkan dalam surat keputusan nomor AHU-1455AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan *call sign* “Supergreen”. Dengan ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012. Adapun jumlah armada PT. Citilink Indonesia saat ini adalah sebagai berikut.

Tipe	Jumlah
A330-900 NEO	: 2 unit
A30-200 NEO	: 51 unit
ATR 72-600	: 7 unit
Freighter B737-500	: 1 unit

2.1.2 Bandar Udara Internasional Juanda

Bandara Udara Internasional Juanda di bangun sejak tahun 1959, dan diresmikan oleh Presiden Pertama Republik Indonesia pada tanggal 12 Agustus 1964 dengan sebutan pangkalan udara TNI-AL atau Lanundal Juanda (*dpm-ptsp.surabaya.go.id*).

Sebelum Bandar Udara Internasional Juanda dibangun, tempat ini awalnya difungsikan sebagai pangkalan udara yang ada di Surabaya. Merupakan pangkalan udara TNI-AL Moro Krembangan yang berlokasi di daerah Perak. Selain itu, juga untuk penerbangan sipil yang menggunakan armada pesawat Dakota.

Pangkalan udara Moro Krembangan mengalami renovasi, dan mulai dilakukan pembangunan ulang, karena dinilai kurang memenuhi persyaratan untuk mendukung operasi militer dan keperluan sipil. Pada Periode 1964-1981 Dibangun dan dikelola oleh TNI AL Bandar Udara Juanda. Setelah diresmikan, Bandar Udara Internasional Juanda digunakan untuk keperluan penerbangan militer sebagai dukungan terhadap Operasi Dwikora dan Trikora.

Periode 1981-1984 Dikelola Dirjen Perhubungan Udara Perkembangan penerbangan sipil yang semakin meningkat menyebabkan meningkatnya kesibukan dipihak TNI-AL. Kemudian, SKB 3 Menteri, Memperindag, Menhub dan Menkeu Nomor 855, 139 dan 677 keluar dan Bandara Juanda sebagai bandara ekspor impor, sehingga dikelola oleh PT. Persero Angkasa Pura I.

Logo Perusahaan

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

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



Gambar 2.1 Logo PT Citilink Indonesia
(Sumber: citilink.co.id)

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

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

2.2 Visi dan Misi

2.3.1 Visi

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

2.3.2 Misi

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

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

2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan

2.4.1 Nilai Perusahaan BUMN Secara Umum

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

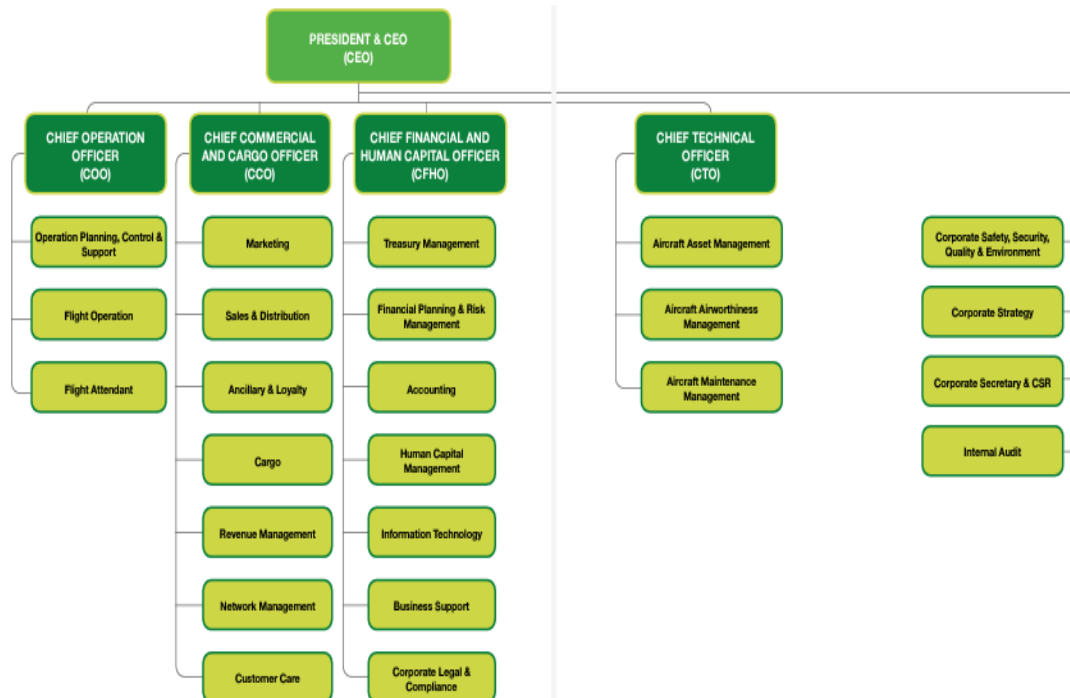
2.4.2 Nilai Perusahaan Citilink Secara Khusus

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

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Citilink Indonesia berlaku efektif sejak Profil Perusahaan PT Citilink Indonesia tanggal 22 September 2022. Struktur ini disahkan

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



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia
(Sumber: citilink.co.id)

2.5 Kegiatan dan Bidang Usaha

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

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

7. Jasa penjualan paket wisata.

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

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

1. Penerbangan Berjadwal

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

2. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter*)

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

3. Lainnya/*Ancillary*

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

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah berasal dari bahasa Belanda yakni “*maatschappij*” yang berarti “perusahaan”, sedangkan penerbangan memiliki arti yakni: satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Menurut R. S. Damardjati, maskapai 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*).

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota – kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa. Sedangkan menurut Widadi A. Suwarno, berpendapat bahwa maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan Pasal 1 ayat (25), pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga” Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan atau Maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran.

3.2 Low Cost Carrier

Low Cost Carrier atau LCC adalah perusahaan penerbangan berjadwal (*schedule carrier*) dengan biaya jauh lebih rendah dibandingkan perusahaan pada umumnya. Untuk penerapannya yaitu dengan menghilangkan kelas premium dan bisnis, memperluas ruangan untuk penumpang sehingga maskapai pesawat bisa menampung lebih banyak penumpang. Selain itu, pesawat yang digunakan adalah pesawat baru yang dianggap lebih hemat untuk urusan konsumsi avtur (bahan bakar pesawat).

Rute maskapai *Low Cost Carrier* biasanya menempuh lebih simpel dengan sistem pulang pergi. Dengan langkah ini, maskapai penerbangan tidak perlu menyediakan hotel atau tempat penginapan untuk kru pesawat. Kemudian, para kru pesawat mempunyai tugas ganda untuk menghemat anggaran. Maskapai penerbangan biasanya melakukan efektivitas karyawan. Contoh sederhananya, pramugari yang kemudian juga melakukan tugas kebersihan.

3.3 Penumpang

Dalam undang-undang pengangkutan dipakai istilah penumpang untuk pengangkutan orang tetapi rumusan mengenai penumpang secara umum tidak diatur dan dalam Undang-undang No.15 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tentang penerbangan, Lembaran Negara No.53 Tahun 1992 tidak dijumpai rumusan pasal mengenai pengguna jasa. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, Taufik Soekarno berpendapat bahwa penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut. Sedangkan menurut Zainal Amsah, pengertian penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api.

Dari pengertian penumpang diatas dapat penulis simpulkan pengertian penumpang angkutan udara adalah setiap orang yang diangkut menggunakan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban, dimana penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan atau terminal tujuan. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut.

1. Penumpang Domestik, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu kota ke kota lain dalam satu wilayah atau Negara.
2. Penumpang Internasional, yakni penumpang yang melakukan penerbangan dari satu Negara ke Negara lain.

Adapun jenis – jenis penumpang menurut Majid Probo adalah sebagai berikut.

1. Penumpang Biasa, yakni penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.

Penumpang Khusus, yakni penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status social ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan.

3.4 PJP2U

Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara bandara kepada calon penumpang pesawat udara sejak masuk terminal keberangkatan di bandara asal sampai dengan penumpang keluar terminal di bandara tujuan dalam rangka diperolehnya rasa aman, nyaman dan selamat bagi penumpang pesawat udara di bandara.

Besaran tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) didasarkan atas klasifikasi Bandar Udara (Bandara). Selain itu, besaran tarif PJP2U juga didasarkan atas kategori penerbangan yaitu penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri. Peraturan Pemerintah (PP) No. 11 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan.

Untuk penerbangan dalam negeri, tarif PJP2U di Bandara Kelas Utama/Kelas I Khusus sebesar Rp 40.000,00 per penumpang, Bandara Kelas I Rp 25.000,00 per penumpang, Bandara Kelas II Rp 20.000,00 per penumpang, Bandara Kelas III Rp 17.000,00 per penumpang serta Bandara Kelas IV dan Satuan Pelayanan Rp 13.000,00 per penumpang.

Sedangkan untuk penerbangan luar negeri, tarif PJP2U untuk Bandara Kelas Utama/Kelas I Khusus sebesar Rp 170.000,00 per penumpang, Bandara Kelas I Rp 70.000,00 per penumpang serta Bandara Kelas II, Kelas III, Kelas IV dan Satuan Pelayanan Rp 50.000,00 per penumpang.

Adapun produk pelayanan PJP2U, yaitu meliputi:

1. Pelayanan penumpang keberangkatan internasional
 - a. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan
 - b. Pelayanan check-in
 - c. Imigrasi keberangkatan
 - d. Ruang tunggu keberangkatan
 - e. Pelayanan difabel
 - f. BHS
 - g. Parkir kendaraan
 - h. Pelayanan pengangkutan barang di terminal
2. Pelayanan penumpang keberangkatan domestic
 - a. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan
 - b. Pelayanan check-in
 - c. Ruang tunggu keberangkatan
 - d. Pelayanan difabel
 - e. BHS (Pelayanan bagasi penumpang)
 - f. Parkir kendaraan
 - g. Pelayanan pengangkutan barang di terminal
3. Pelayanan penumpang kedatangan internasional
 - a. Pemeriksaan suhu
 - b. Pelayanan Visa On Arrival
 - c. Imigrasi kedatangan

- d. Pelayanan bagasi
 - e. Pelayanan Bea Cukai
 - f. Pelayanan Disabilitas
 - g. BHS
 - h. Pas Bandara
 - i. Parkir kendaraan
4. Pelayanan penumpang kedatangan domestic
- a. Pelayanan bagasi
 - b. Pelayanan disabilitas
 - c. Pas bandara
 - d. Parkir kendaraan

PJP2U di Bandara Internasional Juanda diolah oleh renew officer yang kemudian melakukan penagihan kepada setiap manajemen maskapai berdasarkan manifest penumpang. Adapun ketentuannya:

1. Biaya dikenakan kepada seluruh calon penumpang.
2. Penumpang transit tidak dikenakan biaya
3. Penumpang transfer tetap dikenakan biaya
4. Infant tidak dikenakan biaya PJP2U

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup *On the Job Training* (OJT)

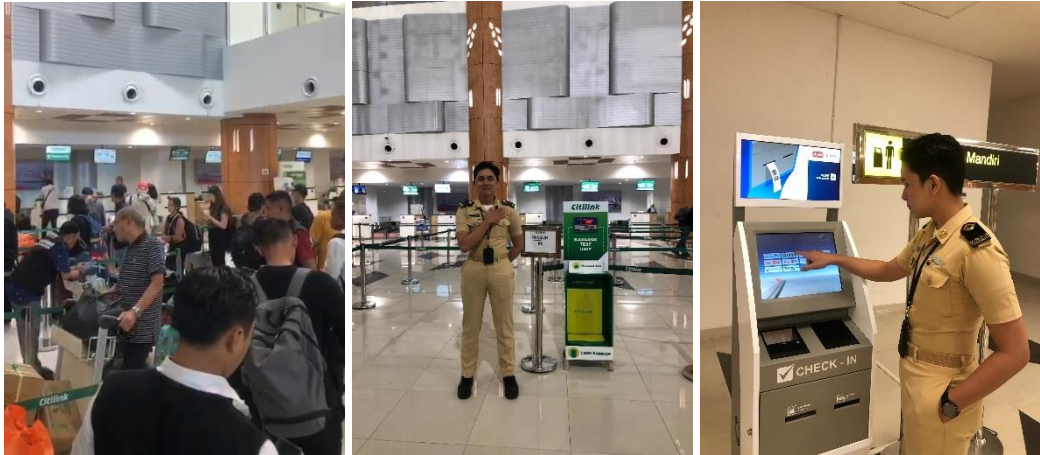
Terdapat 3 unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) penulis selama kurang lebih 3 bulan di PT Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Ketiga unit tersebut berkaitan dengan program studi yang sedang ditempuh yaitu Diploma III Manajemen Transportasi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

4.1.1 Pasasi atau *Ground Handling*

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

1. *Check-in Counter*

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



Gambar 4.1 Proses *Check-in*, *Baggage Drop*, dan *Self-Check in*
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

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

Petugas di *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan label pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free baggage*, maka penumpang tersebut harus membayar jumlah berat yang kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Dan untuk tas yang hendak dibawa menuju kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7kg dengan volume yang telah ditentukan.

Jika penumpang memiliki barang bawaan yang dikategori sebagai *dangerous goods*, terbuat dari besi, tabung gas, dan sebagainya, harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

2. *Boarding Gate*

Pada departemen ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau akan masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk *profiling* penumpang dan memastikan identitas yang tertera sama serta meminimalisir menghindari adanya penumpang tanpa tiket atau salah tiket.

Setelah proses *profiling* selesai dilakukan petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah atau mencatat *sequence* dari *boarding pass* untuk kemudian diinput ke dalam sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui serta memonitor jumlah penumpang dalam penerbangan tersebut. Selain itu tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *Sweeping Baggage*, membawa *Wheel Chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *Wheel Chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau pintu masuk ke pesawat.



Gambar 4.2 Proses *Profiling*, Pengarahan, dan *Sweeping Baggage* di Gate sebelum *Boarding*
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4.1.2 *Flight Operation Officer*

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



Gambar 4.3 Kantor *Flight Dispatch* Citilink Indonesia dan Koordinasi *Slot Time*
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Petugas *Flight Operation* wajib memiliki lisensi FOO (*Flight Operation Officer*). Tugas yang diemban *Flight Operation* adalah membantu PIC dalam mempersiapkan berbagai informasi dan dokumen yang dibutuhkan dalam suatu penerbangan meliputi *weather, flight plan* dan NOTAM terkait. FOO juga berperan dalam mengajukan slot penerbangan apabila terjadi *early/delay time* suatu penerbangan. Dalam melaksanakan *On the job Training*, Hal – hal yang dapat diamati meliputi bagaimana cara mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan pesawat, berkoordinasi dengan PIC dan berbagai departemen dalam mempersiapkan suatu penerbangan dan memantau pergerakan pesawat serta waktu yang dibutuhkan.

4.2 Jadwal Pelaksanaan

On the Job Training (OJT) dilaksanakan dari tanggal 15 April – 22 Juli 2024. Jadwal OJT dibagi menjadi 3 jam kerja yaitu *shift* pagi, *shift* siang dan *office hours* dimana jumlah taruna yang masuk pada setiap shift nya tergantung dari kebutuhan unit terkait. Adapun jadwal *On the Job Training* sebagai berikut:



ROSTER OJT (SUB Station)
EH. 15 APR 2024

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

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

NO	NAME	POSITION	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	VERONICA USMA	DIT	OH DC	S FLOPS	OFF	P GATE	P DC	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P DC	OH DC	S FLOPS	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S DC	OFF	OFF	P DC	OH DC	S FLOPS
2	RHR RAMAL	DIT	S FLOPS	OFF	P GATE	P DC	S FLOPS	S DC	OFF	OFF	P DC	OH DC	S GATE	OFF	P DC	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH DC	S FLOPS	OFF
3	DEVIN DEWANTO	DIT	P GATE	P DC	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P DC	OH DC	S GATE	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S DC	OFF	OFF	P FLOPS	OH DC	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS
4	DONNY ASYARI	DIT	P DC	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF	P DC	OH DC	S FLOPS	OFF	P GATE	P DC	S DC	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	OH DC	S GATE	OFF	OFF	P FLOPS	P DC
5	ISLA NUR	DIT	P GATE	OH DC	S DC	OFF	P DC	P GATE	S FLOPS	S GATE	OFF	OFF	P GATE	OH DC	S FLOPS	OFF	P DC	P GATE	S FLOPS	S DC	OFF	OFF	P GATE	P DC
6	BATHA MUISIH	DIT	S DC	OFF	OFF	P FLOPS	OH DC	S GATE	OFF	P DC	P GATE	S FLOPS	S DC	OFF	OFF	P GATE	OH DC	S FLOPS	OFF	P DC	P FLOPS	S GATE	S DC	OFF
7	STEFANY JIHITA	DIT	S FLOPS	OFF	P DC	P GATE	S GATE	S DC	OFF	OFF	P FLOPS	OH DC	S GATE	OFF	P FLOPS	P DC	S GATE	S DC	OFF	OFF	P DC	OH DC	S GATE	OFF
8	HARI KRISANTO	DIT	OFF	P FLOPS	OH DC	S GATE	OFF	P DC	P FLOPS	S GATE	S DC	OFF	OFF	P FLOPS	OH DC	S GATE	OFF	P DC	P GATE	S FLOPS	S DC	OFF	OFF	P GATE
9	SILVA SH	DIT	P FLOPS	OH GATE	S GATE	OFF	P GATE	P GATE	S DC	S DC	OFF	OFF	P FLOPS	OH GATE	S DC	OFF	P FLOPS	P GATE	S GATE	S DC	OFF	OFF	P FLOPS	OH DC
10	ZELYIN SAFARA	DIT	OFF	OFF	P GATE	OH DC	S FLOPS	OFF	P GATE	P GATE	S FLOPS	S DC	OFF	OFF	P FLOPS	OH DC	S FLOPS	OFF	P DC	P GATE	S GATE	S FLOPS	OFF	OFF

Note :

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

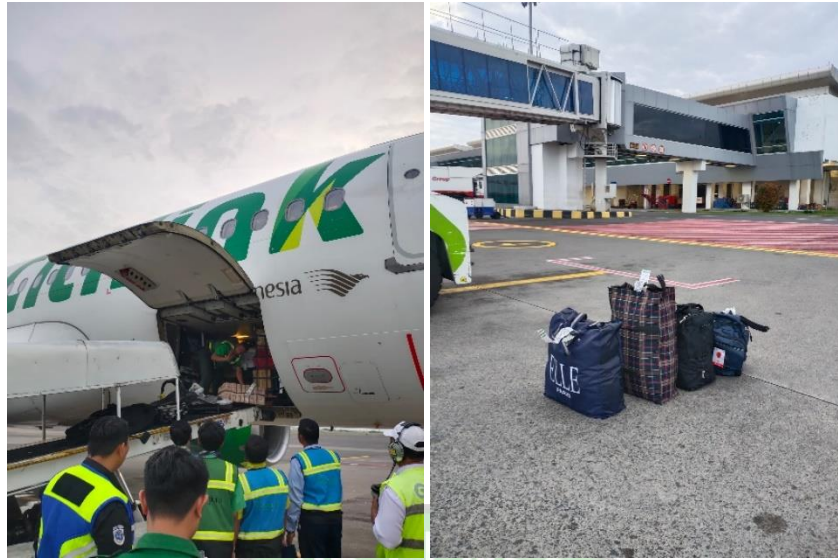
Gambar 4.4 Jadwal Shift OJT di Citilink Indonesia Station Surabaya
(Sumber: Penulis)

4.3 Analisis Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training*, penulis menemukan beberapa permasalahan yang perlu kiranya untuk lebih diperhatikan dan dievaluasi demi mewujudkan kelancaran dan keefisienan operasional maskapai. Permasalahan – permasalahan tersebut meliputi:

4.3.1 Permasalahan 1

Terdapat penumpang ibu hamil suaminya menggunakan penerbangan tujuan Pontianak dengan *flight number* QG418 yang tidak dapat menunjukkan surat dokter kepada petugas pasasi yang menyatakan sehat dan aman untuk melakukan penerbangan. Setelah diminta untuk mengecek ke Kantor Kesehatan Pelabuhan Juanda, penumpang kembali tanpa membawa surat rekomendasi dokter namun memaksa untuk *boarding* dikarenakan bagasi sudah dimuat ke *compartment*. Akhirnya penumpang dinyatakan batal terbang dan petugas *porter* baru mencari bagasi agar diturunkan ketika pesawat sudah *close door* yang menyebabkan *delay*.



Gambar 4.5 Proses Pencarian *Baggage* Penumpang *Cancel Flight*
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4.3.2 Permasalahan 2

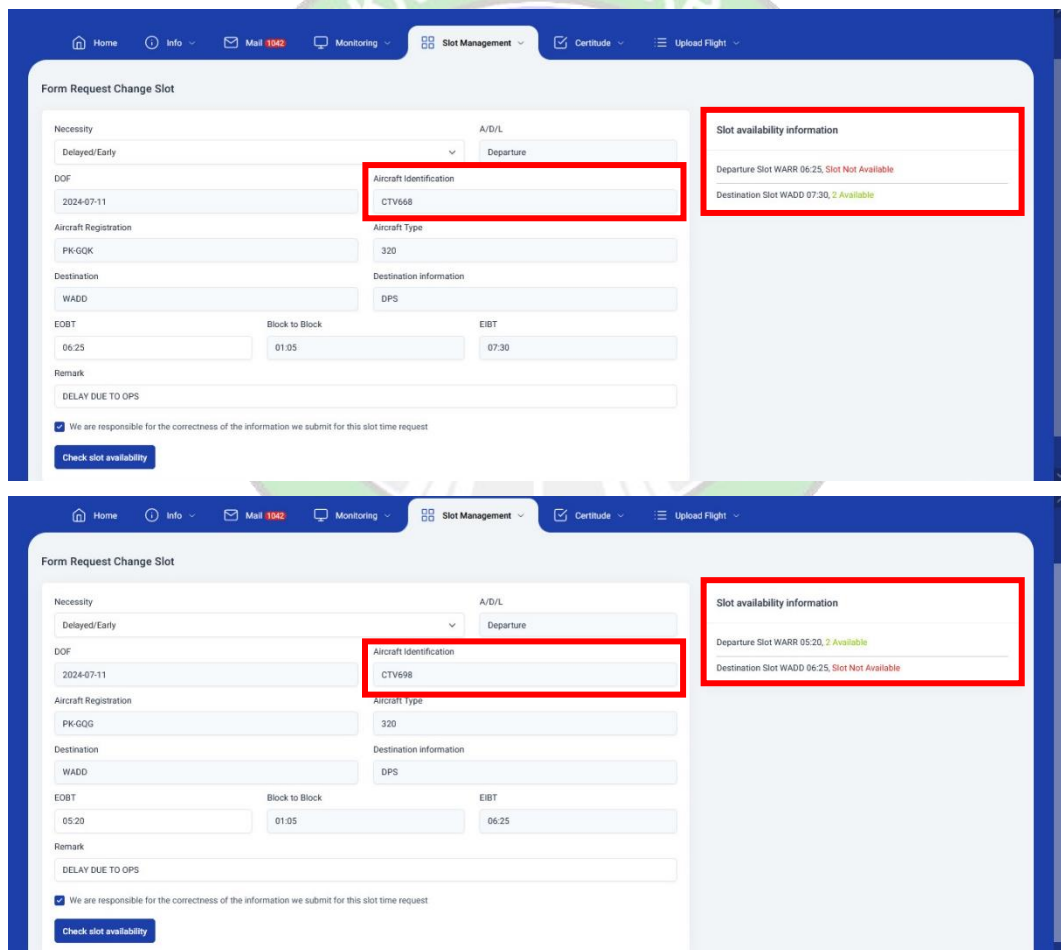
Jumlah *Baggage Test Unit* di area *boarding gate* yang terbatas hanya tersedia 1 unit menyebabkan proses *sweeping cabin items* penumpang menjadi terhambat karena rata-rata enggan untuk memahami peraturan. Argumen secara lisan petugas kurang dipahami sebab tidak ada tolak ukur dimensi dan bobot barang bawaan ketika terdapat proses *boarding* lebih dari satu penerbangan dalam waktu yang sama.



Gambar 4.6 *Baggage Test Unit Pada Boarding Gate*
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4.3.3 Permasalahan 3

Slot time penerbangan QG698 dan QG668 tujuan Denpasar yang rata-rata memerlukan perubahan disebabkan *Revise* ETD selalu kesulitan karena kepadatan permintaan pada *Peak Hour* di Bandara Juanda maupun Ngurah Rai. Pembaruan tampilan dan fitur pada *website* Chronos sehingga personel yang bertugas tidak dapat mengajukan perubahan *slot time* secara manual seperti dahulu dan keterbatasan akses untuk mengecek slot pada bandara tujuan.



Gambar 4.7 *Slot Time QG698 & QG668 Not Available*
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

4.4 Penyelesaian Permasalahan

Berdasarkan analisis masalah yang telah dipaparkan beberapa penyelesaian yang dapat penulis rumuskan untuk digunakan sebagai evaluasi bagi maskapai Citilink guna meningkatkan pelayanan dan operasional maskapai sebagai berikut:

4.4.1 Permasalahan 1

Meninjau dari permasalahan *delay* tersebut, lebih baik petugas *check-in counter* selalu waspada terhadap penumpang yang diwajibkan menunjukkan surat rekomendasi dokter untuk terbang beserta keaslian dan waktu berlakunya. Bilamana penumpang belum bisa membuktikan surat tersebut asli dan berlaku maka bagasi perlu ditahan sebelum dicatat sistem. Jika kasus bagasi sudah dimuat ke dalam *compartment* pesawat, sedangkan penumpang terdapat indikasi keraguan atau pembatalan terbang maka lebih baik terdapat koordinasi agar petugas *porter* segera menurunkan bagasinya karena dikhawatirkan menyebabkan *delay* bilamana waktu sudah melebihi STD.



Gambar 4.6 Surat Keterangan Kelaikan Terbang
(Sumber: limaura.com)

4.4.2 Permasalahan 2

Permasalahan kekurangan jumlah *Baggage Test Unit* pada *boarding gate* sangat berpengaruh terhadap kapasitas *luggage rack* dan menambah beban kerja *flight attendant* untuk membantu merapikan bawaan penumpang agar aman ketika *inflight*. Ketersediaan BTU pada setiap

boarding gate maskapai sangat berpengaruh terhadap kepatuhan penumpang ketika proses *sweeping cabin items* dikarenakan tersedia tolak ukur dimensi dan bobot untuk barang bawaan.

4.4.3 Permasalahan 3

Sebaiknya waktu rata-rata *Revise ETD* ditinjau kembali agar dilakukan pengajuan perubahan *slot time* ETD kepada ATFM/pihak terkait sehingga petugas FOO tidak perlu kesulitan mengubah *slot time* setiap harinya dikarenakan kepadatan permintaan. Koordinasi antara petugas *station origin* dan *destination* untuk saling membantu merubah *slot time* sangat diperlukan karena keterbatasan akses menghubungi ATFM setempat agar membuka dan menerima perubahan slot.



Gambar 4.7 Koordinasi *Slot Time* Kepada ATFM
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab IV

Penulis masih menemukan permasalahan – permasalahan baik pada unit pasasi (*Ground handling*) maupun unit *Flight Operation Officer*. Mengacu pada permasalahan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kesalahan minor dapat menimbulkan akibat seperti efek domino. Kebanyakan masalah ditimbulkan oleh *human error* petugas dan kurangnya perhatian pada perubahan dinamika lapangan yang di mana seiring berjalannya waktu perlu dilakukan evaluasi secara berkala antarlini.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

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

5.2 Saran

5.2.1 Saran Terhadap Bab IV

Besar harapan penulis dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberikan informasi mengenai permasalahan – permasalahan yang ada baik dari segi pelayanan maupun operasional PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda. Diharapkan dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* ini dapat menjadi

salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan PT Citilink Indonesia untuk menjadi maskapai LCC pilihan bagi penumpang.

5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Untuk menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ke depannya beberapa hal yang dapat disampaikan oleh penulis secara khususnya ditunjukkan kepada Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan umumnya kepada Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman *On the Job Training*. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021
- Kementerian Perhubungan. (2015). PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. *Kementerian Perhubungan*, 1–20.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. 1–61.
- Pemerintahan Pusat, R. I. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. *Indonesia, Pemerintah Pusat*, 1, 267.
- Prayitno, H., Ekohariadi, Cholik, M., Supardam, D., & Wibisono, W. D. (2023). The Relationship Between On the Job Training Flight Operation Officer and Job Readiness. *International Journal of Science and Society*, 5(3), 218–227. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v5i3.740>
- Revandha, A. C., & Syaputra, A. (2024). *Pengaruh Kinerja Petugas Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Pelita Air PT . Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 4, 1–7.
- Thaib, I., & Maulana, A. (2022). *Service-profit Chain Model : Citilink Indonesia*. 222, 190–193.

LAMPIRAN

Lampiran A. Regulasi

A. 1 Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2009
TENTANG
PENERBANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa negara kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang ditetapkan oleh Undang-Undang;
 - b. bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, pemererat hubungan antarbangsa, dan memperkukuh kedaulatan negara;
 - c. bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis;
 - d. bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan penerbangan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, perlindungan konsumen, ketentuan internasional yang disesuaikan dengan kepentingan nasional, akuntabilitas penyelenggaraan negara, dan otonomi daerah;
 - e. bahwa Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan penerbangan saat ini sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;

f. bahwa . . .



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 89 TAHUN 2015

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan memberikan perlindungan serta pelayanan penumpang angkutan udara niaga berjadwal, perlu diatur Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

A. 3 PM 35 Tahun 2021



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.582, 2021

KEMENHUB. Penyelenggaraan Angkutan Udara.
Pencabutan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 35 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

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

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



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu mengatur Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;
b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum masyarakat;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

Lampiran B. Dokumentasi Kegiatan OJT

