

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA - JAKARTA  
Tanggal 22 April – 21 Juli 2024**



**Disusun Oleh :**

**FADHIL RIZOULLAH**  
NIT. 30621032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

**2024**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA - JAKARTA  
Tanggal 22 April – 22 Juli 2024**



**Disusun Oleh :**

**FADHIL RIZOULLAH**  
**NIT. 30621032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**  
**PT. CITILINK INDONESIA BANDAR UDARA INTERNASIONAL**  
**SOEKARNO HATTA - JAKARTA**

Oleh:  
**FADHIL RIZQULLAH**  
NIT 30621032

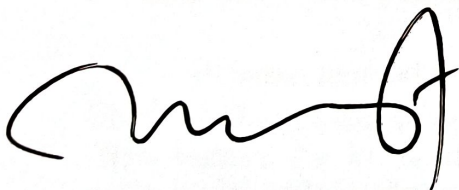
Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya

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


Disetujui Oleh:

**Dosen Pembimbing**

**Ground Opr Training Manager**

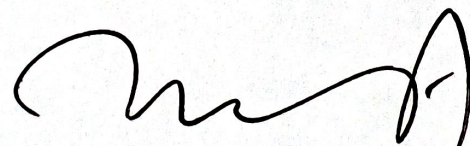


**AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.**  
NIP. 19790328 200502 1 001



**PEPPY AJI, S. Pd, MM**  
300898

**Ketua Program Studi**  
**Manajemen Transportasi Udara**



**AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.**  
NIP. 19790328 200502 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, laporan On the Job Training (OJT) PT Tri-MG Airlines ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan On the Job Training (OJT) ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah On the Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan On the Job Training (OJT) ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan On the Job Training (OJT) dengan maksimal.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara serta Dosen Pembimbing.
4. Bapak Peppy Aji selaku *Ground Opr. Training Manager* dan *Supervisor* dalam melaksanakan OJT.
5. Segenap staff dan senior PT. Citilink Indonesia.
6. Teman - teman OJT yang saling mendukung dan berbagi, dan semua pihak yang telah membantu penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan atau *On the Job Training* (OJT) ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Tangerang, 1 Juli 2024



FADHIL RIZOULLAH  
NIT. 306201032

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	2
1.3. Tujuan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
1.4. Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	3
1.6. Waktu dan Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	4
<b>BAB 2 PROFIL TEMPAT <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....</b>	<b>6</b>
2.1. Maskapai Penerbangan.....	6
2.2. Sejarah Singkat PT. Citilink.....	7
2.3. Unit Kerja Pelayanan Penumpang.....	8
2.3.1. Penanganan/Pelayanan Penumpang ( <i>Passenger Handling</i> ).....	8
2.3.2. Penanganan Pesawat di Bandar Udara ( <i>Aircraft Handling</i> ).....	9
2.3.3. Pelayanan Penumpang di dalam Pesawat Selama Penerbangan ( <i>In- flight Service</i> ).....	10
2.3.4. Penangan Kargo dan Benda-benda Pos/Mail ( <i>Cargo Handling</i> ) .....	10
2.4. <i>Ground Handling</i> .....	10
2.5. Tiket .....	11
2.6. Reservasi .....	12
2.7. Tipe Penerbangan .....	12
2.8. Data Umum.....	14
2.8.1. Identitas PT Citilink Indonesia.....	14
2.8.2. Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia .....	15

2.8.3. Visi Misi Perusahaan.....	17
2.8.4. Profile Perusahaan.....	17
2.8.5. Arti Logo dan Warna.....	17
2.9. Armada dan Wilayah Operasional Citilink.....	18
2.10. Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
<b>BAB 3 HASIL PELAKSANAAN OJT .....</b>	<b>23</b>
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT.....	23
3.1.1 Unit FLOPS.....	23
3.1.2 Unit Pasasi ( <i>Check-in Counter dan Customer Service</i> ) .....	25
3.1.3 Unit <i>Ground Handling</i> (SQC (Station Quality Control)).....	28
3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT .....	29
3.3 Permasalahan.....	29
3.4 Penyelesaian Masalah.....	32
<b>BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Kesimpulan.....	34
4.1.1 Kesimpulan Terhadap Bab 3.....	34
4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT.....	34
4.2 Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pesawat Citilink.....	7
Gambar 2. 2 Logo Citilink .....	18
Gambar 3. 1 Pemantauan perubahan <i>weather</i> .....	24
Gambar 3. 2 Pengisian <i>daily flight report</i> .....	25
Gambar 3. 3 Penyortiran <i>Flight Plan</i> .....	25
Gambar 3. 4 Melakukan pemesanan tiket .....	27
Gambar 3. 5 Membantu penumpang saat di <i>self check-in</i> .....	27
Gambar 3. 6 Monitoring di area <i>arrival</i> .....	27
Gambar 3. 7 Monitoring proses <i>pre-flight</i> di <i>Airside</i> .....	28
Gambar 3. 8 Monitoring proses <i>pre-flight</i> di <i>Lanside</i> .....	28
Gambar 3. 9 Pemberitahuan adanya <i>Change Aircraft</i> .....	31
Gambar 3. 10 Laporan <i>movement departure</i> QG 9916.....	32
Gambar 3. 11 Email SOG <i>on arrival</i> QG 9916 .....	32



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT Citilink Indonesia.....	14
Tabel 2. 2 <i>Highlight</i> Perkembangan Citilink .....	15
Tabel 2. 3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun 2021 .....	18
Tabel 3. 1 Jadwal <i>shift</i> .....	29



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

*On the Job Training* (OJT) Praktek kerja lapangan adalah penerapan mahasiswa pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang ada kaitnya dengan kurikulum pendidikan. Sejalan dengan perkembangan jaman, transportasi menjadi kebutuhan utama yang dipergunakan oleh masyarakat khususnya transportasi udara. Semakin majunya suatu era, menjadikan penerbangan menjadi lebih berkembang dan tumbuh begitu cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya kemunculan bandara bandara di berbagai pulau Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan lembaga diploma di bidang Teknik, Manajemen dan Keselamatan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan oleh fasilitas dan tenaga pengajar. Salah satu syarat kelulusan bagi taruna adalah *On the Job Training* (OJT). Pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum tiap-tiap Program Studi dan berfungsi untuk menerapkan pengetahuan dan ketrampilan yang di dapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata baik di bandar udara maupun di perusahaan atau lembaga sesuai bidang terkait.

Selain itu OJT juga menjadi salah satu program yang harus dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan kelulusan. Maka dari itu sebagai taruni Diploma D-III Manajemen Transportasi Udara, wajib mengikuti program OJT. Dalam memenuhi kewajiban tersebut, praktek melaksanakan OJT di Bandar Udara Soekarno Hatta pada setiap unit kerja PT. Citilink Indonesia.

Sehubungan dengan itu, terkadang tidak semua materi atau teori yang didapatkan dalam perkuliahan sesuai dengan praktik di dunia nyata. Misalnya

dalam pembelajaran di kampus semua materi yang sudah di ajarkan hanya mendasar saja dalam setiap Unit yang ada di Bandara sehingga masi banyak pengetahuan tentang kebandarudaraan yang belum di ajar sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan tempat OJT yang berada dalam bidang yang sama ini dapat memberikan pengalaman yang nyata bagi pelaksanaan OJT tersebut. Melalui kegiatan OJT ini daharapkan taruna dapat memperoleh wawasan dan pengalaman kerja sebelum mamasuki dunia kerja dan diharapkan OJT ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik kerja dan diharapkan OJT ini mampu menghasilkan kerjasama yang baik antara Politeknik Penerbangan Suarabaya dengan perusahaan tempat taruna melaksanakan OJT. Melalui *On the Job Training* (OJT) para taruna diharapkan bisa menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori dan mampu menemukan penyelesaian dari setiap permasalahan yang ada di lapangan. *On the Job Training* (OJT) adalah salah satu metode untuk mempersiapkan taruna manajemen transportasi udara sebagai *manager* yang handal dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan sehingga saat bekerja taruna diharapkan mampu menerapkan pengalaman pada instansi.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

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 86 Tahun 2014 Tahun 2014

tanggal 16 Desember 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tanggal 06 Mei 2015 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

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

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

### 1.4. Manfaat Pelaksanaan *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 kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training* (OJT);
2. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerjasetaelah menyelesaikan studinya;
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT);
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

### 1.5. Tempat Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilakukan di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta pada unit PT. Citilink Indonesia. Yang terletak di alamat Kota Tangerang, Banten.

### 1.6. Waktu dan Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Tempat Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan selama 3 bulan yang dihitung sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024. Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sebagai berikut :

Taruna melaksanakan OJT selama 3 bulan dihitung sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.. Berikut adalah perincian tahapan kegiatan praktik kerja lapangan :

#### 1. Tahapan Persiapan

Tahapan persiapan dihitung mulai dari taruna memulai mencari informasi tentang perusahaan tempat taruna akan melakukan kegiatan OJT. Setelah ditentukan oleh pihak kampus tentang perusahaan mana yang telah diinformasikan, lalu mengisi Form pengajuan pelaksanaan OJT, dan setelah itu mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan OJT di perusahaan tersebut, Pihak Prodi Kampus D-III Manajemen Transportasi Udara membuat surat pengantar OJT yang akan diberikan kepada kordinator yang di bandar udara kualanamu. Setelah itu mendapat surat pernyataan bahwa taruna diizinkan melaksanakan OJT di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta pada tanggal 22 April 2024.

#### 2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan OJT selama 3 bulan sejak tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024.

Pelaksanaan OJT dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia pada beberapa unit diantaranya :

- 1) *Costumer Service*
- 2) *Check In*
- 3) *FOO (Flight Operation Officer)*

#### 4) SQC (*Service Quality Control*)

### 3. Tahap Penulisan Laporan Kegiatan OJT

Penulisan laporan OJT dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai 22 Juli 2024. Penulisan dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan OJT lalu secara sistematis mulai menulis laporan.



## BAB 2 PROFIL TEMPAT *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

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

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

## 2.2. Sejarah Singkat PT. Citilink



**Gambar 2. 1 Pesawat Citilink**

PT Citilink Indonesia (“Citilink” atau “Perusahaan”) adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. (“Garuda”) dan 33% PT Aerowisata (“Aerowisata”).

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara 10esehatan10t tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO designation “CTV” dan call sign “Supergreen”.

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung

Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat 10esehata aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan TripAdvisor Traveler's Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, Skytrax COVID-19 Airline Safety Rating di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Citilink senantiasa menerapkan 10esehata 10esehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari pre, in, hingga post-flight dengan mengacu pada ketentuan 10esehata 10esehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan 10esehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

### 2.3. Unit Kerja Pelayanan Penumpang

Secara operasional, unit kerja pelayanan penumpang dibagi menjadi empat unit kerja utama, yaitu:

#### 2.3.1. Penanganan/Pelayanan Penumpang (*Passenger Handling*)

Penanganan/pelayanan penumpang di suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling menunjang dan melengkapi. Unit kerja atau petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang disebut sebagai *Front Liner*.

##### a. Bidang Penjualan dan Pemasaran

- 1) *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan tempat
- 2) *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan dokumen pasasi dan perhitungan tarif

- 3) *Sales dan Marketing* bertugas dalam hal penjualan dan pemasaran
- b. Bidang Penanganan Penumpang di Bandar Udara
- 1) *Departure Section*, bertugas dalam pelayanan pemberangkatan penumpang
  - 2) *Transit dan Transfer Section*, bertugas dalam melayani penumpang yang melanjutkan penerbangan ke tujuan lain, baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat
  - 3) *Baggage Handling*, bertugas memberikan pelayanan terhadap bagasi baik bagasi penumpang tiba maupun penumpang berangkat
  - 4) *Arrival Section*, bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru tiba

### 2.3.2. Penanganan Pesawat di Bandar Udara (*Aircraft Handling*)

Penanganan pesawat di bandar udara adalah unit kerja yang berhubungan langsung dengan kesiapan penerbangan. Unit kerja ini terdiri dari:

- a. *Flight Operation*, adalah bidang operasi penerbangan yang uraian tugasnya antara lain :
  - 1) *Flight Plan*
  - 2) *Load and Balance*
  - 3) *Notice to Airman*
- b. *Ramp Handling*, adalah bidang kerja yang tugasnya antara lain :
  - 1) *Marshalling*, bertugas memandu kedatangan dan keberangkatan pesawat
  - 2) *Maintenance*, bertugas memeriksa dan memelihara kondisi pesawat udara
  - 3) *Fueling/refueling*, bertugas melaksanakan bongkar muat barang
  - 4) *Aircraft cleaning*, bertugas membersihkan kabin
- c. *Catering*

Bertugas menyediakan konsumsi bagi para penumpang selama penerbangan, namun beberapa perusahaan penerbangan mempercayakan bidang ini kepada mitra perusahaan yang

bersedia.

### 2.3.3. Pelayanan Penumpang di dalam Pesawat Selama Penerbangan (*In-flight Service*)

Bertugas memberikan pelayanan penumpang selama penerbangan berlangsung (*in-flight service*) yang dilaksanakan oleh awak pesawat yang terdiri dari *cockpit crew* dan *cabin crew*.

- 1) *Cockpit Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:
  - a) *Pilot in Command*, adalah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan.
  - b) *First Officer (Co-Pilot)*, adalah asisten penerbang.
  - c) *Flight Engineer*, adalah ahli mesin pesawat terbang.
- 2) *Cabin Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kabin untuk memberikan pelayanan bagi penumpang yang terdiri dari :
  - a) *Purser/Cabin Super-intendant* adalah pimpinan awak kabin
  - b) *Steward* (Pramugara) dan *Stewardess* (Pramugari) bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan

### 2.3.4. Penanganan Kargo dan Benda-benda Pos/Mail (*Cargo Handling*)

Kargo adalah barang-barang kiriman dan benda-benda pos yang diangkut melalui pesawat udara. Penanganan kargo dilaksanakan oleh unit kerja tersendiri. Dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlepas dari perusahaan penerbangan dan pengelola bandar udara.

## 2.4. *Ground Handling*

*Ground Handling* adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan pelayanan penumpang serta kargo dan benda pos di bandar udara. “*Ground Handling*” berasal dari kata “*Ground*” dan “*Handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti Menangani, Melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti Penanganan atau pelayanan (*Service or To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”.

Ruang lingkup atau batasan pekerjaan *Ground Handling*, yaitu :

### 1. *Pre-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan di bandar udara asal (Origin Station).

### 2. *Post Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara tujuan (Destination) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama di bandar udara.

### 3. *In-Flight Service*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat selama dalam perjalanan/mengudara (on air), tanggung jawab ini berada di tangan Pilot in Command (PIC) beserta awak kabinnya.

*Ground Handling* mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. *Flight Safety* : Keamanan dan kenyamanan penerbangan
2. *On Time Performance*: Layanan dan ketepatan penerbangan
3. *Customer Satisfaction*: Menjamin kepuasan pengguna jasa
4. *Reliability* : Dapat dipercaya dalam pelayanan

## 2.5. Tiket

Tiket merupakan dokumen berharga yang wajib dimiliki oleh penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara, dokumen tersebut dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan terkait yang bertindak sebagai pengangkut transportasi yang didalamnya tercantum syarat-syarat perjanjian antara penumpang dan pengangkut. Dalam industri penerbangan terdapat dua macam jenis tiket yaitu:

#### A. Tiket Manual

Tiket yang dibuat dalam bentuk buku, yang berisi peraturan-peraturan dan barang-barang apa saja tidak boleh dibawa ketika berada di dalam pesawat.

#### B. Tiket Elektronik (*e-ticket*)

Tiket yang dibuat menggunakan sistem komputer dan hanya

berupa selembat tiket dan lebih mudah dibawa.

Perbedaan e-ticket dengan tiket manual adalah terletak pada saat penumpang menggunakan tiket manual yang berbentuk buku, apabila saat akan melakukan penerbangan tiket ketinggalan atau hilang, penumpang harus membeli tiket lagi. Sedangkan apabila menggunakan e-ticket saat penumpang akan melakukan penerbangan tiket ketinggalan atau hilang, penumpang bisa mencetak ulang di bandara pada saat akan melakukan check-in hanya dengan menunjukkan rute, jadwal penerbangan, nama dapat dilihat di sistem.

## 2.6. Reservasi

Reservasi secara umum dapat diartikan sebagai penyediaan tempat duduk, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian pendapatan yang optimal. Jadi, pengertian reservasi meliputi seluruh kegiatan perusahaan penerbangan dalam:

- a. Mengelola persediaan tempat duduknya.
- b. Mendistribusikan ke seluruh jaringan penjualannya.
- c. Pencatatan hasil transaksi pemesanan tempat.

Untuk menangani kegiatan reservasi, industri penerbangan menggunakan suatu sistem yang dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. Manual Reservation System, yaitu apabila seluruh atau sebagian besar kegiatannya masih dilakukan dengan cara manual.
- b. Computerized Reservation System, yaitu apabila pelaksanaan kegiatan reservasinya dilakukan dengan menggunakan komputer

Pelayanan permintaan pemesanan tempat meliputi penyediaan tempat bagi penumpang oleh perusahaan penerbangan beserta fasilitas yang diperlukan penumpang berkaitan dengan rencana perjalanannya. Hal-hal yang tercakup dalam kegiatan pelayanan tersebut antara lain :

- a. Proses pemesanan dan penyediaan tempat.
- b. Pemberiaan informasi tentang jadwal penerbangan.
- c. Harga beserta ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- d. Persyaratan penerbangan beserta informasi lainnya

## 2.7. Tipe Penerbangan

## 1. Penerbangan Berjadwal.

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

## 2. Pengertian Penerbangan Charter atau Tidak Berjadwal

Pada umumnya, penerbangan carter merupakan penerbangan tidak terjadwal. Penerbangan ini melibatkan pesawat yang disewa untuk perjalanan tertentu. Selain itu, perjalanan tersebut bukan bagian dari jadwal biasanya maskapai penerbangan. Namun, penerbangan carter memiliki banyak jenis yakni sebagai berikut:

### a) Pribadi

Penerbangan carter jenis pribadi adalah ketika seseorang menyewa semua pesawat dan bukan memesan kursi tertentu pada layanan komersial dengan sewa pribadi.

### b) Publik

Penerbangan carter jenis publik adalah saat maskapai menawarkan layanan ke tujuan tertentu secara terbatas. Penerbangan ini bersifat musiman dan dapat disediakan operator tur yang menyewa pesawat.

### c) Kargo

Sama seperti layanan komersial terjadwal, barang juga dapat diterbangkan dengan layanan carter. Peningkatan layanan jenis ini terjadi di tengah pasokan medis mendesak yang harus berpindah-pindah ke seluruh dunia di tengah pandemi.

### d) Medevac

Penerbangan dengan jenis medevac (*medical evacuation*) adalah jenis penerbangan dimana maskapai memberikan layanan penerbangan kepada orang yang sedang sakit atau terluka.

### e) Afinitas

Dalam penerbangan carter jenis afinitas, biasanya pesawat digunakan pelancong yang menjadi bagian dari grup atau organisasi lebih luas dan membayar tiket mereka sendiri. Para pelancong ini bisa merupakan bagian dari penggemar olahraga atau penggemar musik yang pergi ke acara khusus.

## 2.8. Data Umum

### 2.8.1. Identitas PT Citilink Indonesia

**Tabel 2. 1 Identitas PT Citilink Indonesia**

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Citilink
Tahun Pendirian	2009
Ijin Usaha	<p>PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").</p> <p>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. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV"</p>

	dan call sign "Supergreen".
Bidang Usaha	Jasa Angkutan Udara Niaga/komersial
Jumlah Pegawai	2.041 Pegawai per 2021
Jumlah Armada	67 Armada (A330-900 NEO, A330-200 NEO, ATR 72-600 dan Freighter B737-500).
Rute Penerbangan	Domestik dan Internasional

### 2.8.2. Highlight Perkembangan PT. Citilink Indonesia

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwidth yang terbatas serta beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merk Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. 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.

**Tabel 2. 2 Highlight Perkembangan Citilink**

Tahun	Highlight
2001	Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) Garuda Indonesia, beroperasi pertama kali pada 16 Juli 2001 di rute Jakarta- Surabaya dengan armada Fokker F28.
2012	Citilink mendapatkan Air Operator Certificate (AOC) dan berdiri pada 22 Juni 2012 sebagai maskapai berbiaya hemat (LCC) di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Citilink beroperasi dengan armada pesawat Airbus A320 serta logo, livery, callsign dan seragam baru.

2014	Citilink beroperasi perdana di Bandara Halim Perdanakusuma dan menjadi maskapai komersial pertama yang beroperasi di bandara tersebut.
2015	Citilink menjadi maskapai berbiaya hemat pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perihal SOP <i>Delay Management</i> .
2016	Citilink memenuhi standar keselamatan penerbangan Uni Eropa.
2017	<p>Citilink mendatangkan pesawat Airbus A320NEO ke jajaran armada Citilink.</p> <p>Citilink melakukan penerbangan internasional pertama menuju ke Dili, Timor Leste.</p> <p>Citilink meraih gelar perusahaan jasa transportasi udara terbaik dalam mengelola aspek keselamatan penerbangan dalam ajang Transportation Safety Management Award 2017 yang digelar oleh Kementerian Perhubungan.</p>
2018	<p>Citilink mendapat predikat Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari Skytrax, Maskapai Berbiaya Hemat bintang 4 dari APEX, dan penghargaan Best Low Cost Airlines-Asia dari Trip Advisor.</p> <p>Citilink membuka rute internasional ke Kuala Lumpur dan Penang, Malaysia.</p> <p>Citilink memperkenalkan seragam awak kabin baru dengan motif Gurdo Aji.</p>
2019	<p>Citilink membuka rute internasional ke Phnom Penh, Kamboja dan Perth, Australia.</p> <p>Citilink kembali meraih predikat Maskapai Berbiaya Hemat Bintang Empat dari APEX.</p> <p>Citilink Indonesia melengkapi armadanya dengan pesawat <i>propeller</i> ATR 72-600 dan pesawat berbadan lebar Airbus A330-900NEO.</p>

2020	<p>Citilink membuka rute internasional ke Melbourne (Avalon), Australia dan Jeddah, Arab Saudi.</p> <p>Citilink mengoperasikan pesawat kargo (<i>freighter</i>).</p> <p>Citilink meraih penghargaan Best Low-Cost Airline di Asia untuk ketiga kalinya dalam ajang TripAdvisor Travelers' Choice Award 2020.</p>
------	--

### 2.8.3. Visi Misi Perusahaan

Visi:

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

Misi:

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

### 2.8.4. Profile Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Citilink Indonesia

Alamat Perusahaan : Ciliticon Building Lantai 16 Jl. Jendral S  
Parman Kav 72 Slipi, Jakarta Barat

Telepon : 08041080808

Website : [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id)

Facebook : Citilink Indonesia

Twitter : @Citilink

### 2.8.5. Arti Logo dan Warna



**Gambar 2. 2 Logo Citilink**

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan young, fun, dan dynamic. Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

## 2.9. Armada dan Wilayah Operasional Citilink

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

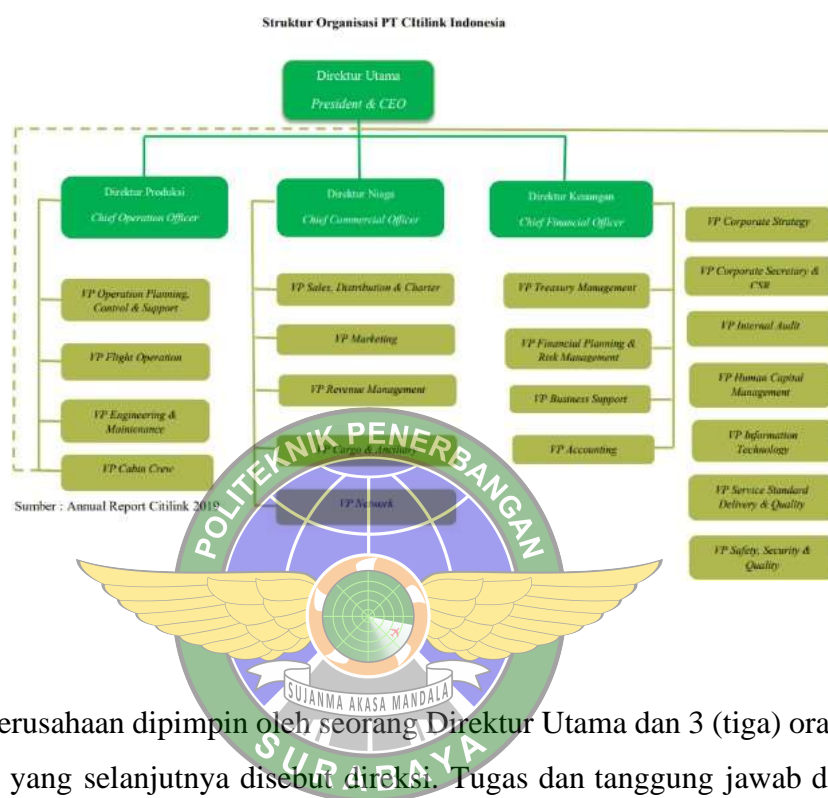
**Tabel 2. 3 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun 2021**

Pesawat	Beroperasi	Penumpang
Airbus A320-200 CEO/NEO	50 unit	180
Airbus A330-900 NEO	2 unit	365
ATR 72-600	7 unit	70
Boeing B737-300	5 unit	-
Boeing B737-500	3 unit (1 dikonversi menjadi Freighter)	-

Total	62 unit	
-------	---------	--

## 2.10. Struktur Organisasi Perusahaan

PT Citilink Indonesia memiliki struktur perusahaan sebagai berikut,  
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia



Perusahaan dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 3 (tiga) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi. Tugas dan tanggung jawab dari masing- masing jabatan adalah sebagai berikut:

1. Direktur Utama (President)
  - a. Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis perusahaan.
  - b. Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan keputusan direksi.
  - c. Memimpin para anggota Direksi dalam melaksanakan keputusan Direksi.
  - d. Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka panjang perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan

budaya, citra dan GCG.

- e. Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
  - f. Mengesahkan hasil keputusan direksi.
  - g. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dengan persetujuan anggota dewan lainnya dalam rapat direksi.
  - h. Menunjuk anggota dewan lain untuk bertindak atas nama direksi.
  - i. Menetapkan keputusan direksi, jika jumlah suara setuju dan tidak setuju sama dalam pemungutan suara dalam rapat direksi.
  - j. Mengatur dan memberikan semua informasi tentang perusahaan kepada para pemangku kepentingan.
  - k. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pelaksanaan keputusan pada unit yang membawahi fungsi *corporate secretary & csr, internal audit, corporate strategy, human capital, safety, security and quality, information technology dan service standard, delivery & quality*.
2. Direktur Produksi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan aktivitas produksi Perseroan untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan yang telah ditetapkan.
  - b. Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi.
  - c. Membantu direktur utama dalam memecahkan masalah perusahaan dan hal-hal lain sehubungan dengan kegiatan produksi Perseroan, termasuk namun tidak terbatas pada *flight operation, engineering and maintenance, operation control & support*, berdasarkan ketetapan direksi.
  - d. Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.

3. Direktur Niaga  
  - a. Bertanggung jawab terhadap pencapaian sales and revenue Perseroan melalui pengelolaan marketing, sales and distribution, revenue management, cargo and anciliary serta network and charter.
  - b. Menetapkan kebijakan pemasaran Perseroan berdasarkan kebijakan umum operasional Perseroan.
  - c. Membuat rencana kerja bagian pemasaran dan target penjualan perusahaan.
  - d. Mengawasi kinerja pemasaran kantor pusat dan cabang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
  - e. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas pemberian komisi terhadap agen.
  - f. Berpartisipasi dalam penyusunan RJPP dan RKAP perusahaan.
  - g. Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.
4. Direktur Keuangan  
  - a. Memimpin dan mengendalikan perumusan kebijakan, pengelolaan dana, pencacatan, pelaporan, keuangan dan tingkat investasi untuk meningkatkan kinerja dan peringkat keuangan perusahaan.
  - b. Menerapkan dan mengendalikan semua kebijakan keuangan sesuai dengan keputusan direksi, serta melakukan efisiensi dan efektivitas fungsi keuangan pada semua tingkat manajemen, dewan direksi dan departemen bisnis perusahaan.
  - c. Dalam rangka peningkatan efisiensi, melakukan pengendalian dan pengawasan penyusunan dan pelaksanaan arus kas perusahaan berbasis RKAP.
  - d. Membimbing pengelolaan keuangan perusahaan melalui pengelolaan treasury management, financial planning, risk management, accounting, fleet management dan business support.

- e. Berdasarkan ketetapan direksi, mengelola portofolio investasi dan keputusan keuangan untuk mencapai nilai tambah yang maksimal dan mencapai tujuan perusahaan.

Menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, perubahan ekonomi dan hukum, dalam penetapan sistem dan tata kerja pengelolaan keuangan perusahaan, serta melakukan peninjauan kebijakan dan prosedur keuangan secara berkala.



## BAB 3 HASIL PELAKSANAAN OJT

### 3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan OJT

Ruang lingkup pelaksanaan *On The Job Training* yang diikuti oleh penulis dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia. Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)* Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII B dilaksanakan kurang lebih selama 3 bulan dimulai pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu di ruang FLOPS (*Flight Operation Office*) dan CS (*Customer Services*) dan.

FLOPS menjadi pusat dari operasi penerbangan ini dimana tempat personil FOO mengatur jadwal penerbangan serta mengurus berkas – berkas atau dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan penerbangan. Sebelum melaksanakan penerbangan terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan antara lain.

a. *Flight Document* :

1. *Flight Plan*
2. *Flight Clearance*
3. *Weather Report*
4. *Flight Approval*
5. *Notam*
6. *MEL*
7. *Notoc*
8. *Gendec/Manifest*

b. *Route Manual*

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

c. *A/C Documents*

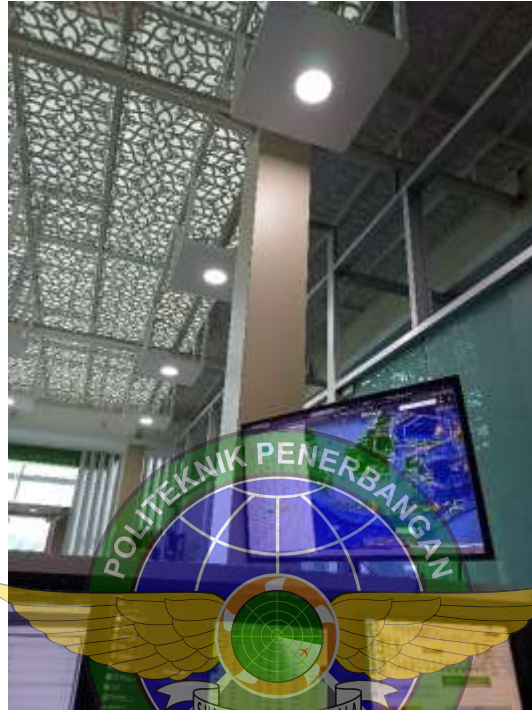
- |                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| 1. <i>C of A</i> | 3. <i>Weight &amp; Balance</i> |
| 2. <i>C of R</i> | 4. <i>Radio Permit</i>         |



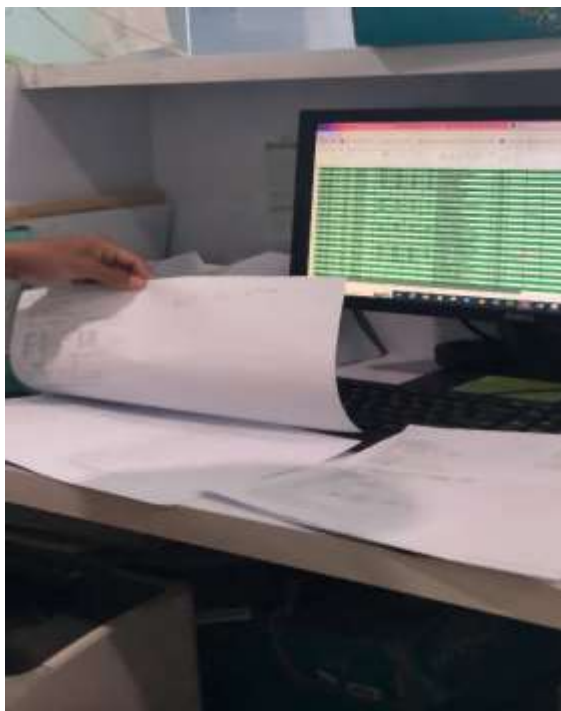
#### 3.1.1 Unit FLOPS

Selama melakukan *On The Job Training* di Unit FLOPS, penulis dapat mengetahui terkait proses pembuatan *flight plan*, penyortiran *flight plan*, dan briefing kepada pilot yang akan bertugas. PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Soekarno- Hatta memiliki 2 ruangan FLOPS yaitu FLOPS atas dan FLOPS bawah. Keduanya memiliki tugas yang sama

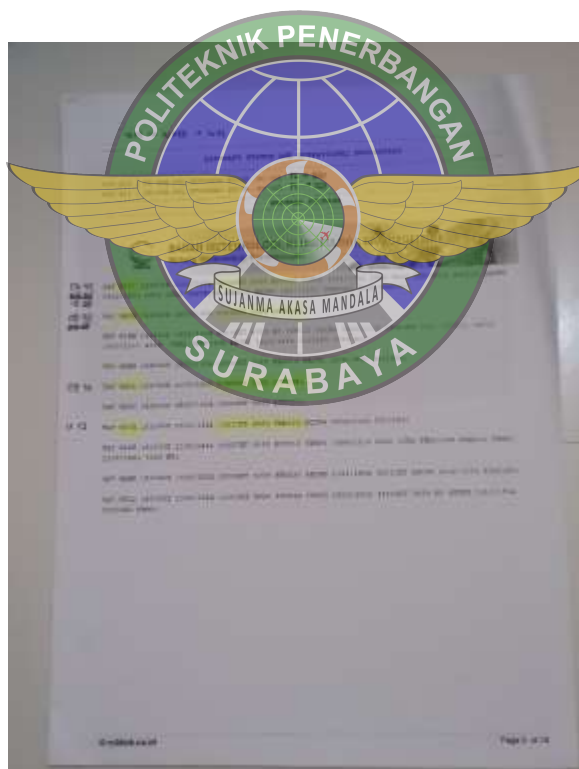
namun yang membedakan adalah FLOPS atas bertujuan untuk melakukan *briefing* pada pilot yang *Fresh* atau sebelumnya tidak melakukan penerbangan, sedangkan FLOPS bawah untuk petugas FOO yang akan melakukan *briefing* kepada pilot lanjutan atau sebelumnya baru saja melakukan penerbangan. Saat di FLOPS bawah petugas FOO akan melakukan *briefing* pada *cockpit*.



**Gambar 3. 1** Pemantauan perubahan *weather*



**Gambar 3. 2** Pengisian *daily flight report*



**Gambar 3. 3** Penyortiran *Flight Plan*

### **3.1.2 Unit Pasasi (*Check-in Counter dan Customer Service*)**

*Check-in counter* adalah salah satu fasilitas maskapai yang berada di bandara. Calon penumpang pesawat harus tahu fungsi fasilitas ini. Counter

ini berada di bagian paling depan area keberangkatan. Supaya tidak bingung apa saja yang dilakukan disini, calon penumpang harus mengerti apa yang dibutuhkan.

*Check-in Counter* adalah untuk menerima proses *Check In* yang dilakukan oleh Penumpang agar dapat memperoleh dokumen yang bernama *Boarding Pass*, sehingga Penumpang yang akan naik kedalam suatu pesawat dapat masuk kedalam Ruang Tunggu Keberangkatan (*Boarding Gate*).

Selama melaksanakan OJT di bagian *Check-in Counter*, penulis bisa mengetahui cara melayani penumpang yang akan *check-in*, karena di Bandar Internasional Soekarno Hatta sudah menggunakan *self check-in* jadi tugas taruna OJT hanya membantu untuk *check-in* jika ada penumpang yang belum bisa melakukan *self check-in*.

CS (*Customer Service*) atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan.

*Customer Service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan. Selain itu kita juga bisa memesan tiket penerbangan pada *Customer Service*.

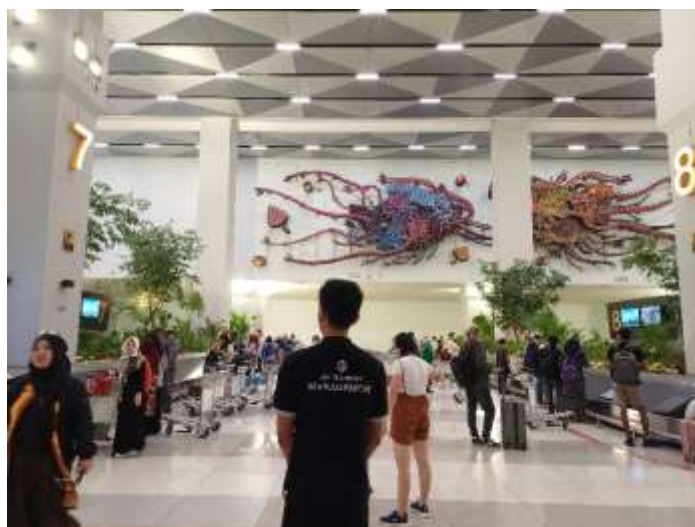
Selama melakukan kegiatan OJT di Unit CS, penulis dapat mengetahui cara dalam pemesanan tiket, melihat gate apabila ada penumpang yang bertanya, melihat data penumpang yang akan melakukan penerbangan.



**Gambar 3. 4 Melakukan pemesanan tiket**



**Gambar 3. 5 Membantu penumpang saat di *self check-in***



**Gambar 3. 6 Monitoring di area *arrival***

### 3.1.3 Unit *Ground Handling* (SQC (Station Quality Control))

*Station Quality Control* (SQC) adalah staff yang memiliki tugas untuk mengontrol segala aktivitas yang berhubungan dengan kelancaran penerbangan. Sehingga, mencegah dari terjadinya *delay* penerbangan pada maskapai pesawat terbang.

Selama OJT di SQC, penulis bisa mengetahui apa saja factor yang dapat menyebabkan *delay* pesawat, dan juga penulis menjadi mengetahui bagaimana mengantisipasi agar tidak terjadi *delay* lagi, terutama pada jadwal penerbangan yang memiliki *ground time* sedikit.



**Gambar 3. 7** Monitoring proses *pre-flight* di *Airside*



**Gambar 3. 8** Monitoring proses *pre-flight* di *Lanside*

### 3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama satu bulan terhitung mulai tanggal 16 Mei 2023 sampai dengan 30 Juni 2023 di PT. Citilink Indonesia. Waktu pelaksanaan OJT dilaksanakan sesuai kebijakan dari tiap unit tempat taruna melaksanakan *On the Job Training*.

**Tabel 3. 1 Jadwal shift**

Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
	S	M	L	L	P	S
M	L	L	P	S	M	L
L	L	S	M	L	L	P
S	M	L	L	P	S	M
L	L	P	S	M	L	L
L	L	L	L	L	M	L
P	L	L	L	L		

Setiap Hari (Normal): Pagi (P): Pukul 07.00 WIB s.d. Pukul 15.00 WIB

Siang (S): Pukul 15.00 WIB s.d. Pukul 22.00 WIB

Malam (M): Pukul 22.00 WIB s.d. Pukul 07.00 WIB

Shift: 4 Hari Masuk 2 Hari Libur (Tiap shift terdiri atas 2 taruna).

### 3.3 Permasalahan

Setelah melaksanakan kegiatan OJT di PT. Citilink Indonesia ini selama 3 bulan, ada beberapa masalah yang penulis temukan di lapangan yang mempengaruhi kegiatan penerbangan maskapai PT. Citilink Indonesia yaitu:

Setiap teknisi bertanggung jawab untuk mengecek kesiapan dari pesawat yang sedang dihandlenya. Saat melaksanakan *transit check*, teknisi akan berjalan mengelilingi pesawat . Ada beberapa hal dalam *transit check* yang harus dikerjakan. Dalam hal ini saya akan memberi contoh *transit check* yang dilaksanakan pada pesawat Airbus 320. Yang dilihat adalah kondisi badan pesawat secara keseluruhan, memastikan tidak ada kerusakan, tidak ada

tanda-tanda tabrakan dengan burung. Adapun yang perlu teknisi check yaitu:

1. Melihat kondisi semua sensor pada badan pesawat. Sensor *pitot* (sensor pengukur kecepatan udara , sensor *static* (sensor untuk mengukur tekanan statik) tidak boleh terhalang . Letak sensor tersebut terletak pada bagian depan disebelah kanan dan kiri pesawat. Jika pengaman berisi bendera merah masih terpasang pada sensor *pitot*, maka pengamannya harus dilepas.
2. Melihat kondisi semua ban pesawat (*landing gear*), memastikan kondisinya masih bagus.
3. Melihat kondisi semua lampu eksternal pesawat dalam kondisi baik, tidak ada yang pecah.
4. Melihat kondisi mesin. Memastikan semua bilah mesin (*fan blade*) dalam kondisi bagus.
5. Berkomunikasi dengan pilot kemudian mengambil dan melihat buku pemeliharaan pesawat (*log book*). Jika ada masalah saat terbang, pilot akan menulis di buku pemeliharaan pesawat. Teknisi harus melaksanakan perbaikan dan mencatat di buku pemeliharaan pesawat .
6. Berikutnya teknisi harus mengisi bahan bakar sesuai permintaan pilot. Panel kontrol bahan bakar harus diatur agar jumlah bahan bakar yang masuk ke tangki pesawat tepat serta seimbang. Jika pengisian bahan bakar selesai, teknisi akan mencatat jumlah bahan bakar pada buku pemeliharaan pesawat. Kemudian menyatakan pesawat laik terbang dan menandatangani buku pemeliharaan pesawat.
7. Terakhir teknisi menyerahkan buku pemeliharaan pesawat kembali kepada pilot. Pilot akan memerintahkan pramugari agar proses *boarding* (proses penumpang masuk ke dalam pesawat) dimulai.

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan *transit check* jika tidak ada kerusakan antara 30 menit sampai 1 jam. Jika ada kerusakan, kemungkinan membutuhkan waktu lebih lama tergantung tingkat kerusakannya. Bahkan jika kerusakannya parah, penerbangan harus dibatalkan.

Penulis menemukan hal yang bisa dianggap sebagai masalah pada saat melaksanakan *On The Job Training* yaitu *Move Gate* yang menyebabkan adanya *Change Aircraft* yang sering terjadi karena belum selesainya maintenance pesawat, ada masalah teknis saat teknisi mengecek pesawat.

Adanya *Move Gate* ini juga berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan kepada penumpang dan juga dapat menyebabkan *delay*.

OCC-QG/QM-3513/VI/24/WY  
SUBJ : CHG ACFT  
DUE TO LATE DEP OMA MINIMIZE DELAY CONSEQ AFLWS

AA, CHG ACFT

DATE	FLT	REG	AC	DEP	ARR	REMARKS
27/06/24	919	PK-GLV	320	KNO	CGK	CHG ACFT
27/06/24	912	PK-GLV	320	CGK	KNO	
27/06/24	915	PK-GLV	320	KNO	CGK	
27/06/24	939	PK-QQH	320	PKU	CGK	
27/06/24	420	PK-QQH	320	CGK	BPN	
27/06/24	421	PK-QQH	320	BPN	CGK	
27/06/24	503	PK-GTD	320	KUL	CGK	
27/06/24	660	PK-GTD	320	CGK	DPS	
27/06/24	554	PK-GTD	320	DPS	PER	
27/06/24	943	PK-GTG	320	BTH	CGK	
27/06/24	9916	PK-GTG	320	CGK	KNO	
27/06/24	9917	PK-GTG	320	KNO	CGK	
27/06/24	685	PK-GTI	320	DPS	CGK	
27/06/24	526	PK-GTI	320	CGK	SIN	
27/06/24	527	PK-GTI	320	SIN	CGK	

**Gambar 3.9 Pemberitahuan adanya *Change Aircraft***

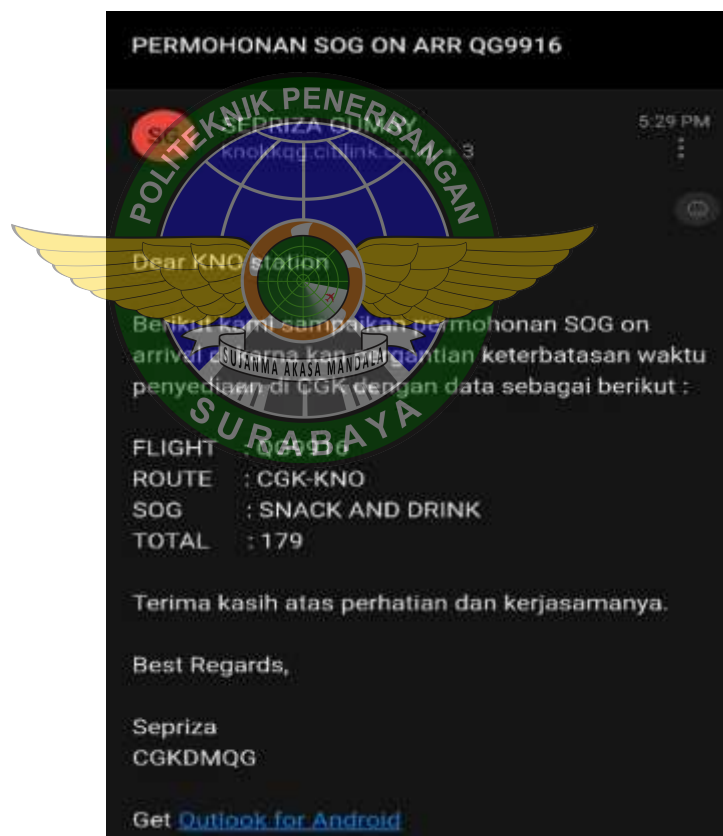
Pada tanggal 27 Juni 2024 untuk flight QG 9916 yang sesuai schedule *departure* jam 16:30, terjadi *Change Aircraft* yang awalnya menggunakan PK-GTI (ex QG 685) menggunakan PK-GTG (ex QG 943), karena PK-GTI terjadi *late arrival*, dan penumpang diarahkan untuk pindah dari *gate 22* ke *gate 26*, kemudian dari teknik pesawat *request* meminta tambahan waktu untuk perbaikan selama 1 jam untuk PK-GTG, yang menyebabkan flight QG 9916 *delay*, padahal PK-GTG (ex QG 943) sudah *block on* dari jam 14:30, namun dari teknik baru mulai pengecekan 1 jam sebelum *departure* yang kemudian *request* tambahan 1 jam untuk perbaikan, kemudian QG 9916 *Change Aircraft* lagi dari PK-GTG ke PK-GLV (ex QG 919), yang mana penumpang pindah dari *gate 26* ke *gate 22* lagi. Untuk PK-GTI dipindahkan ke *gate 3* untuk digunakan flight internasional. Untuk kompensasi *delay* akan diberikan di bandara tujuan (SOG on *arrival*) dari QG 9916 yaitu di Bandara Kualanamu, Medan.

```

MVT DEP
QG9916/CGK-KNO/PK-GLV/
27JUNI2024
STA/ATA : 0730z/1030z
STD/ATD : 0930z/1115z
BD/DC : 1040z/1105z
PAX : 169/10/03
BGE : 118/1350Kgs
CGO : Kgs
Del/dur : 46/0140
GT : 45
SI : CHG AIRCRAFT
PK-GLV D/T PK-GTG TECHNICAL
REASON

```

**Gambar 3. 10 Laporan *movement departure* QG 9916**



**Gambar 3. 11 Email SOG *on arrival* QG 9916**

### 3.4 Penyelesaian Masalah

Dari teknisi pesawat harusnya bisa tiba lebih awal atau sudah stbandby di *parking stand* saat pesawat akan *block on* agar bisa segera

melakukan *pre-flight check* untuk kesiapan pesawat sebelum digunakan, dalam permasalahan ini *ground time* dari PK-GTI ex QG 685 sangat lama yakni 120 menit, yang dimana harusnya dapat dimanfaatkan oleh teknisi untuk melakukan *pre-flight check* sekitar 30 sampai 1 jam, dan jika ada permasalahan yang perlu dilakukan *maintenance* masih ada jangka waktu yang cukup panjang sampai waktu *departure*.



## BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

#### 4.1.1 Kesimpulan Terhadap 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 di Bab 4. Karena adanya permasalahan tersebut taruna/i mendapatkan pengetahuan bagaimana masalah itu bisa terjadi atau penyebab masalah itu dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut.

Dari masalah yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa adanya perihal yang dapat ditingkatkan yaitu dengan melakukan komunikasi dengan teknisi untuk segera melakukan *pre-flight check* pada pesawat yang baru saja *block on* untuk mengantisipasi adanya *maintenance* yang dapat meenyebabkan *delay*.

Penulis berharap agar dapat dijadikan evaluasi bagi PT Citilink Indonesia untuk meningkatkan sistem dan pelayanan terhadap penumpang. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan OJT ini dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

#### 4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT

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 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 dan mampu bersaing karena mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.

Kami sudah sangat terbantu dengan adanya kegiatan OJT ini. Personel di PT Citilink Indonesia sangat tanggap terhadap keluhan ataupun pertanyaan seputar pelaksanaan OJT dan pemaparan yang diberikan sesuai dengan pelajaran yang kami dapat di kelas sebelumnya. jadi kami tidak perlu khawatir terhadap kekeliruan informasi atau apapun yang dapat merugikan dalam melaksanakan OJT. Para Pegawai dan Staff sangat membantu saya untuk mengetahui dan mempelajari seluk beluk tentang kegiatan di maskapai penerbangan.

#### 4.2 Saran

Saran yang dapat disimpulkan dari Pelaksanaan *On the Job Training* di PT Citilink Indonesia, Bandara Internasional Soekarno Hatta Jakarta, yaitu penulis menyarankan agar adanya penyesuaian jangka waktu pelaksanaan *On the Job Training* agar tidak terlalu mepet dengan jadwal wisuda namun juga tetap mendapatkan pengalaman untuk menghasilkan *output* dan budaya aman, nyaman, efektif dan efisien pada dunia kerja nantinya.

## DAFTAR PUSTAKA

2016. *Buku Pedoman On the Job Training*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya  
2021. *Buku Pedoman On the Job Training MTU*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya  
Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya

Lumataw, Arthur. 2019. *Modul Mata Kuliah TATA OPERASI DARAT*. Manado: Politeknik Negeri Manado

Suwarno, F.X. Widadi A. 2001. *Tata Oprasi Darat*. Jakarta: Grasindo

PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri

2021. Annual Report 2021 PT Citilink Indonesia. Jakarta: PT. Citilink Indonesia

PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri

